

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ «ΑΘΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ»
ΣΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

της
Μαγδαληνής Ρουσσέτη

Μεταπτυχιακή Διατριβή που υποβάλλεται
στο καθηγητικό σώμα για τη μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων απόκτησης του
μεταπτυχιακού τίτλου του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και
Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του
Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας
στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα – Αθλητική Αναψυχή».

Τρίκαλα
2006

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

1^{ος} Επιβλέπων : Κουστέλιος Αθανάσιος, Αναπλ. Καθηγητής,

2^{ος} Επιβλέπων : Κιουμουρτζόγλου Ευθύμιος, Καθηγητής

3^{ος} Επιβλέπων : Διγγελίδης Νικόλαος, Λέκτορας



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΗ «ΓΚΡΙΖΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ»

Αριθ. Εισ.: 5442/1
Ημερ. Εισ.: 05-07-2007
Δωρεά: _____
Ταξιθετικός Κωδικός: Δ
796.06
ΡΟΥ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



004000086544

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Μαγδαληνή Ρουσσέτη: Αξιολόγηση προγραμμάτων «Άθλησης για όλους» σε
Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

(Υπό την επίβλεψη του Αναπλ. Καθηγητή κ. Κουστέλιου Αθανάσιου)

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η αξιολόγηση των προγραμμάτων άθλησης του Δήμου Αμπελοκήπων με την επιλογή της αξιολόγησης μεικτής μεθόδου. Η αξιολόγηση μεικτής μεθόδου θεωρείται έγκυρη πρόταση στη μεθοδολογία της αξιολόγησης, μέχρι σήμερα όμως έχει εφαρμοστεί ελάχιστα στην Ελλάδα. Θεωρείται λοιπόν ότι ερευνητικά δεδομένα θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τη χρηστικότητα και την αξία της. Επίσης, μέσω της αξιολόγησης θα προσφερθούν χρήσιμα στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή, την ποιότητα και την αξία των προγραμμάτων των δήμων. Το δείγμα της έρευνας ήταν στην πλειοψηφία του γυναίκες 85.4%, με μέσο όρο ηλικίας 45.39 (TA+14.7) έτη. Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο της «Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών» (Service Quality Scale) των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis & Grouios (2004β), το ερωτηματολόγιο της «Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών» (Customer Satisfaction Scale) των Alexandris, Papadopoulos, Palialia & Vasiliadis (1999) και καταγράφηκαν από εξωτερικό παρατηρητή πέντε κριτήρια που αφορούσαν στη δουλειά των καθηγητών φυσικής αγωγής που εργάζονταν στα προγράμματα. Για την επεξεργασία των δεδομένων εφαρμόστηκε ανάλυση συχνοτήτων και για τον έλεγχο της δομικής εγκυρότητας του ερωτηματολογίου της «Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών» διερευνητική παραγοντική ανάλυση. Την καλύτερη αξιολόγηση στην έρευνα είχε ο παράγοντας «προσωπικό» και την χειρότερη ο παράγοντας «εγκαταστάσεις». Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι οι αθλούμενοι αξιολόγησαν θετικά τα δημοτικά αθλητικά προγράμματα και έμειναν ικανοποιημένοι. Η θετική αυτή στάση δεν αποκλείει την ανάγκη σημαντικών βελτιώσεων σε όλα επίπεδα. Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαίωσαν και τη χρηστικότητα της μεικτής μεθόδου αξιολόγησης. Η χρησιμοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων για τη διαδικασία της αξιολόγησης των προγραμμάτων «Άθληση για Όλους» ήταν εποικοδομητική.

Λέξεις κλειδιά: ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση πελατών, μεικτή μέθοδος αξιολόγησης.

ABSTRACT

Magdalini Rouseti: Evaluation of programs «Sport for All» in Local Organization

(Under the supervision of Associate Professor Koustelios Athanasios)

The purpose of present study was to evaluate the programs «Sport for All» of Municipality of Ampelokipi with the choice of evaluation of mixed method. The evaluation of mixed method is considered valid proposal in the methodology of evaluation. Up to today however it has been applied very little in Greece. It is considered therefore that inquiring data could support her utility and value. Also, via the evaluation, useful elements with regard to the application, the quality and the value of will be offered programs of municipalities. The sample of study was in the majority women 85.4% with a mean age of 45.39% (SD = 14.7) years. The questionnaire of Service Quality Scale Alexandris et al (2004), the questionnaire Customer Satisfaction Scale the Alexandris et al. (1999) and five criteria were recorded by exterior observer that concerned the work of professors of physical education that work in the programs. A analysis of frequencies and a exploratory factor analysis applied in order to examine the factorial validity of Service Quality Scale. The more good evaluation in the study the factor had personnel and the villain the factor installations. From the results it appeared that customers they evaluated positive the municipal athletic programs and remained satisfied. This positive attitude doesn't exclude the need of important improvements in all levels. The results of study confirmed also utility of mixed method of evaluation. The utilisation qualitative and quantitative methods for the process of evaluation of programs «Sport of All» brought results.

Key words: service quality, customer satisfaction, mixed method evaluation.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελίδα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	iv
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	viii
I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
Ιστορική αναδρομή.....	2
Αθλητικά προγράμματα.....	3
Αξιολόγηση.....	5
Σημασία της έρευνας.....	8
Σκοπός της έρευνας.....	8
Ερευνητικές υποθέσεις.....	9
Στατιστικές υποθέσεις.....	9
Περιορισμοί της έρευνας.....	10
Οριοθέτηση της έρευνας.....	10
Λειτουργικοί ορισμοί.....	10
II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	12
Ελεύθερος χρόνος ή σχολή, αναψυχή.....	12
Προγράμματα αναψυχής.....	13
Αθλητισμός για όλους.....	15
Προγράμματα «Άθλησης για όλους».....	17
Αξιολόγηση.....	20
Διακρίσεις αξιολόγησης.....	21
Αξιολόγηση μεικτής μεθόδου.....	23

Παρατήρηση.....	24
Αξιολόγηση των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους».....	25
Ποιότητα υπηρεσιών.....	25
Ικανοποίηση πελατών.....	27
III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	29
Δείγμα.....	29
Όργανα μέτρησης.....	29
Διαδικασίες μέτρησης.....	32
Στατιστική ανάλυση.....	32
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	33
Ποιότητα Υπηρεσιών.....	35
Ικανοποίηση πελατών.....	35
Αξιολόγηση καταλληλότητας του μοντέλου.....	38
Παρατήρηση.....	39
V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	41
Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	41
Ποιότητα υπηρεσιών.....	44
Ικανοποίηση πελατών.....	46
Παρατήρηση.....	50
Αξιολόγηση.....	51
VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	53
Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή	54
VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	56
VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	61

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Αριθμός εγκεκριμένων προγραμμάτων και αντίστοιχη οικονομική επιχορήγηση για τον Δήμο Αμπελοκήπων από 1986 – 2006.....	19
Πίνακας 2. Παράδειγμα αξιολόγησης ειδικού αντικειμένου.....	32
Πίνακας 3. Διάρκεια συμμετοχής των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ.....	33
Πίνακας 4. Συχνότητα συμμετοχής των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ ανά εβδομάδα.....	33
Πίνακας 5. Επαγγελματική ενασχόληση των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ.....	34
Πίνακας 6. Το σύνολο των αθλουμένων ανά πρόγραμμα.....	34
Πίνακας 7. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Αθλητισμού.....	35
Πίνακας 8. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών.....	36
Πίνακας 9. Φορτίσεις των ερωτήσεων κατά την διερευνητική παραγοντική ανάλυση.....	37
Πίνακας 10. Επιβεβαιωτική ανάλυση της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών.....	38
Πίνακας 11. Συντελεστές Cronbach' α των παραγόντων της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών.....	39
Πίνακας 12. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των κριτηρίων αξιολόγησης μέσω παρατήρησης.....	40

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1. Μοντέλο διοίκησης αθλητικής αναψυχής. (Leisure Sport Management Model: Recreational Sport Management, p.6).....	14
Σχήμα 2. Αριθμός εγκεκριμένων προγραμμάτων ΑγΟ από Γ.Γ.Α. πανελλαδικά για την περίοδο 2005-2006.....	20
Σχήμα 3. Υποθετικό μοντέλο ενός παράγοντα της «Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών».....	39

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑγΟ [Άθληση για Όλους]

Γ.Γ.Α. [Γενική Γραμματεία Αθλητισμού]

Ε.Ε.Μ.Α. [Εθνική Επιτροπή Μαζικού Αθλητισμού]

Π.Ε.Δ.Α.Ο. [Πανελλήνια Επιτροπή Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών]

Ο.Τ.Α. [Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης]

Δ.Ο.Ε. [Διεθνής Ολυμπιακή Επιτροπή]

Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. [Κεντρική Ένωση Δήμων & Κοινοτήτων]



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ «ΑΘΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ» ΣΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ο τρόπος ζωής και η φυσική δραστηριότητα συνδέονται άρρηκτα με την ψυχοσωματική υγεία και την κοινωνική ανάπτυξη των παιδιών και των ενηλίκων (Berger, 1996). Αυτοί οι τομείς καθορίζουν σημαντικά την ποιότητα ζωής σε όλο το φάσμα των ηλικιών. Η υιοθέτηση ενός δραστήριου τρόπου ζωής από την παιδική ηλικία αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα γιατί υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτή η συμπεριφορά παραμένει και κατά την ενηλικίωση (Telama, Yang, Laakwo & Viikari, 1997).

Η άσκηση με τη συστηματική καθοδήγηση αποτελεί ουσιαστική κοινωνική επένδυση γιατί βελτιώνει την ποιότητα ζωής του ανθρώπου, συμβάλλει στην πρόληψη εκφυλιστικών τάσεων, στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων και σε μία καλύτερη επαφή ανθρώπου και φυσικού περιβάλλοντος. (Γ.Γ.Α., 1998). Παρέχει επίσης βελτίωση της υγείας και ευκαιρίες για αναψυχή και διασκέδαση. Η αθλητική δραστηριότητα αποτελεί για το σύγχρονο άνθρωπο μοναδικό μέσο διασφάλισης ενός ισορροπημένου τρόπου ζωής.

Οι Mull, Bayless, Ross & Jamieson (1997) όρισαν τα αθλητικά προγράμματα ως κομμάτι των προγραμμάτων αναψυχής, μέσα από τα οποία δημιουργούνται ευκαιρίες για συμμετοχή των πολιτών σε αθλητικές δραστηριότητες. Οι ίδιοι συγγραφείς χωρίζουν τα αθλητικά προγράμματα σύμφωνα με το μοντέλο της διοίκησης αθλητικής αναψυχής ως εξής: στον εκπαιδευτικό αθλητισμό, στον αθλητισμό αναψυχής, στον ερασιτεχνικό αθλητισμό και στον επαγγελματικό αθλητισμό. Το μοντέλο οργανώθηκε σε σχήμα πυραμίδας. Ο Αυθίνος (1998) ορίζει τα προγράμματα «άθλησης για όλους» ως βάση της πυραμίδας του αθλητικού οικοδομήματος στα ελληνικά δεδομένα. Αποτελούν κομμάτι των δραστηριοτήτωνσχόλης και είναι δραστηριότητες γύμνασης και άθλησης οι οποίες προάγουν την φυσική ικανότητα, στο πλαίσιο της βιολογικής ανάγκης για αναψυχή και αναζωογόνηση, ανάληψη δυνάμεων και σωματική βελτίωση.

Οργανωτικό πλαίσιο

Τα τελευταία χρόνια στην χώρα μας έχουν αναπτυχθεί τόσο κεντρικά από τη Γενική Γραμματεία Αθλητισμού όσο και περιφερειακά από τους Δήμους φιλόδοξα

αθλητικά προγράμματα. Είναι τα προγράμματα «άθλησης για όλους» που η Γενική Γραμματεία Αθλητισμού συνδιοργανώνει και συγχρηματοδοτεί με την Τοπική Αυτοδιοίκηση ως φορέα υλοποίησης. Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην προσφορά κοινωνικών υπηρεσιών αναψυχής είναι σημαντικός, καθώς ο στόχος της είναι η ικανοποίηση των ενδιαφερόντων του κοινού (Torkildsen, 1999).

Τα αθλητικά προγράμματα ως δημοτικές υπηρεσίες ποικίλουν από φορέα σε φορέα τόσο για την έκτασή τους, όσο και για το περιεχόμενό και τη μορφή τους. Αυτό οφείλεται σε πληθυσμιακά και γεωγραφικά κριτήρια, καθώς επίσης και σε οργανωτικές, λειτουργικές και οικονομικές παραμέτρους. Οι ομάδες στόχοι που απευθύνονται είναι ο φυσιολογικός πληθυσμός, άτομα τρίτης ηλικίας, εργαζόμενοι, άτομα με χρόνιες παθήσεις για πρόληψη και αποκατάσταση, παιδιά προσχολικής και σχολικής ηλικίας, άτομα με ειδικές ανάγκες και κινητικές αναπηρίες, ειδικές κατηγορίες ατόμων (π.χ. εξαρτημένα άτομα κ.λ.π.).

Σήμερα με βάση το Οργανωτικό Πλαίσιο των προγραμμάτων «άθλησης για όλους» που εξέδωσε η Εθνική Επιτροπή Μαζικού Αθλητισμού τον Ιούλιο του 1998 οι παραπάνω κατηγορίες διαχωρίζονται ως εξής: α) στα γενικά προγράμματα ΑγΟ που προσφέρονται σε όλες τις πληθυσμιακές ομάδες χωρισμένες σε κατηγορίες για παιδιά από 4-6 ετών, από 6-12 ετών, από 12-18 ετών, ενήλικες, γυναίκες, άτομα τρίτης ηλικίας, β) στα ειδικά προγράμματα που καλύπτουν ομάδες ειδικών πληθυσμών ανεξαρτήτου ηλικίας και απευθύνονται επίσης σε κέντρα απεξάρτησης, σε κέντρα ψυχικής υγείας, σε φυλακές, σε παλιννοστούντες και σε τσιγγάνους και γ) στα προγράμματα μικρής διάρκειας που αφορούν σε χειμερινές και καλοκαιρινές δραστηριότητες που έχουν συγκεκριμένο χρόνο εφαρμογής και διάρκειας.

Η οργάνωση των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους» τελείται σε τρία επίπεδα. Από την Γενική Γραμματεία Αθλητισμού η οποία ανακοινώνει το οργανωτικό πλαίσιο, όπου υπάρχουν όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις που απαιτούνται για την υλοποίηση των προγραμμάτων. Από τους νομαρχιακούς υπεύθυνους που προωθούν τα προγράμματα, ενημερώνουν και συνεργάζονται με τους φορείς υλοποίησης και τέλος από τους Ο.Τ.Α. που υλοποιούν τα αθλητικά αυτά προγράμματα.

Ιστορική αναδρομή

Το 1975 οι Υπουργοί Αθλητισμού των χωρών μελών του Συμβουλίου της Ευρώπης αποφάσισαν να δημιουργήσουν προϋποθέσεις άθλησης για όσο το δυνατό περισσότερα άτομα και έτσι γεννήθηκε το κίνημα «Αθλητισμός για όλους». Ο Cousineau (1999)

υποστήριζε ότι κύριος σκοπός του κινήματος ήταν αρχικά να εκδημοκρατίσει την συμμετοχή και έπειτα να βελτιώσει την υγεία των πολιτών. Αποστολή του ήταν να εξασφαλίσει σε κάθε πολίτη ίσες ευκαιρίες ενασχόλησης με φυσικές δραστηριότητες της επιλογής του, ανεξάρτητα από την ηλικία, το φύλλο και το επίπεδο ικανότητας. Το 1978 η Διεθνής Ολυμπιακή Επιτροπή και οι Παγκόσμιες Ομοσπονδίες διακήρυξαν το κίνημα παγκοσμίως στα μέλη τους. Το 1983 στην Ελλάδα το Υπουργείο Πολιτισμού με τη Γ.Γ.Α. και τη συνεργασία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης οργάνωσαν σε πανελλήνια κλίμακα τα πρώτα προγράμματα Μαζικού Λαϊκού Αθλητισμού.

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α) έχουν άμεση επαφή με τους πολίτες στα πλαίσια της τοπικής κοινωνίας τους. Καλούνται ως εκ τούτου να μετατρέψουν τη χρηματοδότηση που προσφέρει η Γ.Γ.Α. σε παροχή υπηρεσιών μέσω των προγραμμάτων αθλητισμού. Η επιτυχία της ανάπτυξης και της εφαρμογής των αθλητικών αυτών προγραμμάτων οφείλεται στο σημαντικό ρόλο των Ο.Τ.Α. που από την πρώτη στιγμή τα ενέταξαν στο σχεδιασμό τους.

Αθλητικά προγράμματα

Τα αθλητικά προγράμματα υλοποιούνται για να ικανοποιήσουν κάποιες ανάγκες της κοινωνίας του δήμου που τα αναπτύσσει και το περιεχόμενο τους αποτελείται από τρεις θεματικές ενότητες:

- την άσκηση και τη συστηματική ενασχόληση με την κίνηση, παράμετροι που έχουν θετικό αντίκτυπο στην υγεία
- την αναψυχή που αποτελεί το θεωρητικό υπόβαθρο των προγραμμάτων ΑγΟ και
- τη διοίκηση που καλύπτει θέματα που αφορούν στην οργάνωση των προγραμμάτων αλλά και στον φορέων που τα υλοποιούν (Αυθίνος, 1998).

Η καθημερινότητα, ειδικά στις αστικές περιοχές, αποδεικνύει την εκφυλιστική κατάσταση στην οποία έχει περιέλθει το ανθρώπινο σώμα. Η αύξηση του επιπέδου μόρφωσης και η μεταστροφή της εργασίας περισσότερο σε πνευματική έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των απαιτήσεων για άσκηση και σωματική δραστηριότητα. Η οργανωμένη άσκηση σε ένα περιβάλλον όμορφο και ποιοτικό είναι το μοναδικό μέσο για επέλθει ισορροπία μεταξύ του σώματος που υπολειτουργεί και του πνεύματος που γίνεται όλο και πιο ενεργό. Τα αθλητικά προγράμματα παρέχουν βελτίωση της κατάστασης της υγείας και ευκαιρίες για αναψυχή και διασκέδαση. Η άθληση αποτελεί για το σύγχρονο άνθρωπο μοναδικό μέσο διασφάλισης ενός ισορροπημένου τρόπου ζωής. Σκοπός των προγραμμάτων ΑγΟ είναι η βελτίωση του βιολογικού επιπέδου των αθλουμένων, η

καλλιέργεια αθλητικού χαρακτήρα και αθλητικής συνείδησης, αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου και η ψυχαγωγία των αθλουμένων (Οργανωτικό πλαίσιο προγραμμάτων ΑγΟ, 1996-97).

Ο Αυθίνος (1998) υποστηρίζει ότι για να υλοποιηθεί σωστά ένα αθλητικό πρόγραμμα ο εκάστοτε φορέας υλοποίησης θα πρέπει να διαπνέεται από μία φιλοσοφία. Η βασική φιλοσοφία που διέπει τους Ο.Τ.Α. είναι ότι η άθληση ως κοινωνικό αγαθό αποτελεί δικαίωμα του πολίτη και ότι ο αθλητισμός είναι τρόπος ζωής. Σκοπός τους είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των δημοτών (Τσιότσου, 2000). Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Αθλητισμού της Κεντρικής Ένωσης Δήμων & Κοινοτήτων Ελλάδος στο συνέδριο με θέμα Τοπική Αυτοδιοίκηση και Αθλητισμός (Αθήνα, 2005) εκφράζοντας θέσεις της Κ.Ε.Δ.Κ.Ε υποστήριξε ότι «ο αθλητισμός είναι ένα κοινωνικό αγαθό και ως τέτοιο πρέπει να προσφέρεται σε όλους. Είναι δικαίωμα των πολιτών, ευθύνη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Φιλοσοφία των Ο.Τ.Α. είναι να δώσουν την δυνατότητα για άθληση σε όλες τις κατηγορίες των πολιτών.» Μέσα από αυτό τον προσανατολισμό οριοθετούνται οι στόχοι και οι σκοποί των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους», που συμπεριλαμβάνονται σ' ένα γενικότερο πλαίσιο σχεδιασμού τοπικής αθλητικής δράσης. Οι υπάρχουσες εγκαταστάσεις, το προσωπικό, οι ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των πολιτών, καθώς και το ανταγωνιστικό εξωτερικό περιβάλλον καθορίζουν το σχεδιασμό των αθλητικών αυτών προγραμμάτων.

Μελετώντας όμως τα πρακτικά του συνεδρίου της Κεντρικής Ένωσης Δήμων & Κοινοτήτων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.) (Αθήνα, 2005) διαφαίνεται ότι οι δήμοι με την μέχρι σήμερα εμπειρία τους από την υλοποίηση των προγραμμάτων ΑγΟ εκδηλώνουν πλήθος προβληματισμούς. Η συμμετοχή μπορεί να έχει αυξηθεί σημαντικά (600 Ο.Τ.Α. υλοποιούν τα προγράμματα «Άθλησης για όλους», τα 2/3 του συνόλου στην Ελλάδα, Κάκκος, 2004), αλλά η προσπάθεια αποκεντρωμένης λειτουργίας των προγραμμάτων με τη μεταφορά αρμοδιοτήτων και πόρων στους δήμους, έχει δημιουργήσει άμεσα την απαίτηση για οργανωτικές, λειτουργικές και υλικοτεχνικές αλλαγές (Τζέτζης, 2000).

Η Παπαδημητρίου (1996) υποστήριξε ότι οι αθλητικοί οργανισμοί καλούνται να εξετάσουν συστηματικά ορισμένα χαρακτηριστικά της οργανωτικής τους κατάστασης όπως αξιολόγηση των στόχων και των υπηρεσιών τους, ενίσχυση της οργανωτικής απόδοσης με σύγχρονες οργανωτικές δομές και αυτόνομη διεκδίκηση οργανωτικών εισροών. Ο Τζέτζης (2000) επισημαίνει ότι η αξιολόγηση παραμελείται, παρότι είναι ίσως η πιο σημαντική από τις αρχές της διοίκησης. Ο βαθμός εκπλήρωσης των στόχων ενός φορέα που οργανώνει και υλοποιεί αθλητικά προγράμματα μπορεί να αξιολογηθεί τόσο

μέσα από τους προϋπολογισμούς, το χρονοδιάγραμμα, την ποικιλία προγραμμάτων, τα μέσα και τις εγκαταστάσεις, αλλά και από την αποτελεσματικότητα του προγράμματος (αξιολόγηση συμμετοχής, ικανοποίηση πολιτών, γνώμες, στάσεις συμπεριφορές). Σημαντικό στοιχείο για την αξιολόγηση των προγραμμάτων θα ήταν η διερεύνηση των αντιλήψεων των πελατών για αυτά που του προσφέρονται από τον φορέα.

Σήμερα η διαδικασία της αξιολόγησης των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους» αφορά μόνο την δομή και το περιεχόμενο της αίτησης του κάθε φορέα.

Αξιολόγηση

Η αξιολόγηση είναι διεθνώς ένα σχετικά νέο γνωστικό αντικείμενο. Σημαίνει ετυμολογικά την προσπάθεια να οριστεί η αξία κάποιου πράγματος, κάποιου προσώπου, μίας διαδικασίας κ.λ.π. (Δημητρόπουλος, 1999). Ως αυτοτελής επιστημονική περιοχή, έχει ζωή μόλις μερικών δεκαετιών. Στην χώρα μας το ενδιαφέρον για την αξιολόγηση αναπτύχθηκε πρόσφατα και έμφαση σ' αυτήν δόθηκε ουσιαστικά τις τελευταίες δεκαετίες.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, η διαδικασία της αξιολόγησης στην πιο απλή της μορφή, εκτιμά τι έχει επιτευχθεί σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα σε σύγκριση με το τι είχε τεθεί ως στόχος. Ο στόχος μπορεί να αφορά τον οργανισμό συνολικά ή τα μεμονωμένα προγράμματά του (Παπαδημητρίου, 1997). Η αξιολόγηση δίνει την δυνατότητα να διαπιστωθούν οι αποκλίσεις από τους προγραμματισμένους στόχους μέσα σε προκαθορισμένα χρονικά περιθώρια και να αναθεωρηθούν οι τρόποι επίτευξή τους (Τσιότσου, 2001).

Κατά τους Stufflebeam (1971), αξιολόγηση είναι η διαδικασία της σχεδίασης, συλλογής και παροχής πληροφοριών οι οποίες αποσκοπούν στο να διευκολύνουν την επιλογή μεταξύ εναλλακτικών λύσεων. Παρόμοια αλλά περιεκτικότερη είναι η θέση που είχαν προβάλλει παλαιότερα οι Worthen & Sanders (1973), όταν όριζαν την αξιολόγηση ως την προσπάθεια για συλλογή πληροφοριών που θα χρησιμεύσουν στην κρίση της αξίας ενός προγράμματος, μιας διαδικασίας, ενός προϊόντος, ενός αποτελέσματος, ενός σκοπού ή της πιθανής χρησιμότητας κάποιων εναλλακτικών λύσεων που σχεδιάστηκαν για την υλοποίηση συγκεκριμένων σκοπών (Δημητρόπουλος, 2002).

Στους αθλητικούς οργανισμούς η αξιολόγηση είναι μία παραμελημένη διοικητική λειτουργία. Παράγοντες που έχουν συντελέσει σ' αυτό είναι ο ερασιτεχνισμός των διοικήσεων, η δομή και ο τρόπος οργάνωσης αλλά και η ρευστότητα που χαρακτηρίζει τα αθλητικά προγράμματα. Η εξάρτηση όμως της λειτουργίας των αθλητικών οργανισμών από εξωτερικούς παράγοντες (δημόσιες πηγές χρηματοδότησης, πολίτες αποδέκτες των

υπηρεσιών τους και των αθλητικών τους προγραμμάτων) καθιστά την αξιολόγηση απαραίτητη για την ευημερία τους (Παπαδημητρίου, 1997).

Με δεδομένη μάλιστα τη σημερινή οικονομική δυσπραγία της πολιτείας, και συνεπώς τη δυσκολία επιμερισμού των κονδυλίων στους διάφορους Δήμους, η αξιολόγηση καλείται να παίξει όλο και πιο μεγάλο και ουσιαστικό ρόλο. Είναι ο μόνος τρόπος για τεκμηριώσει ένας οργανισμός την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων του. Έτσι θα ανακαλύψει όλα τα σημεία που χρήζουν βελτιώσεων αλλά θα έχει αντικειμενικά στοιχεία για διεκδικήσει χρηματοδοτήσεις τόσο από το κράτος αλλά και από ιδιώτες. Οι επενδυτές είτε είναι το δημόσιο είτε ιδιώτες όταν αποφασίζουν να χρηματοδοτήσουν ένα πρόγραμμα, δεν διακατέχονται από αλτρουιστικά κίνητρα. Αντιθέτως, απαιτούν αξιόπιστα στοιχεία από αντικειμενικές πηγές πληροφόρησης για την αξία της επένδυσης που πρόκειται να πραγματοποιήσουν (Stevenson, Florin, Mills & Andrade, 2002).

Οι Κουτσούκη, Σκορδύλης, Σπαρτάλη, Χαρίτου, Ασωνίτου, Κάκκος & Σταύρου, (2003) σε έρευνα που σκοπό είχε να αξιολογηθούν ποιοτικά το περιεχόμενο των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους» πανελλαδικά, σε αθλητικό επίπεδο, οργανωτικά και διοικητικά, υποστήριζαν ότι ένα σύγχρονο σύστημα χρηματοδότησης των φορέων υλοποίησης και ένα αντικειμενικό και ενιαίο σύστημα διαρκούς αξιολόγησης του έργου τους, θα συμβάλλει στην αναβάθμιση των υπηρεσιών τους και στην καλύτερη οργάνωση, εφαρμογή και λειτουργία των προγραμμάτων. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής θεωρείται ότι θα προσφέρουν χρήσιμες πληροφορίες και ανατροφοδότηση. Με βάση αυτήν την αξιολόγηση οι μελλοντικές προσπάθειες θα μπορούν να σχεδιάζονται καλύτερα και να αποφεύγονται τα λάθη των προηγούμενων.

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της απόδοσης των αθλητικών προγραμμάτων με κριτήρια τους προκαθορισμένους στόχους (ποσοστά συμμετοχής, ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση πελατών κ.λ.π.), παρέχουν βασικές πληροφορίες, τόσο για την διαδικασία προγραμματισμού όσο και για την διαδικασία της υλοποίησης τους. Κύριος προσανατολισμός πρέπει να είναι η ανίχνευση τρόπων και μεθόδων βελτίωσης της μελλοντικής απόδοσής τους (Παπαδημητρίου, 2000). Πρέπει λοιπόν οι Δήμοι να τεκμηριώσουν την αξία των προγραμμάτων τους και να δικαιολογήσουν την αξία των χρημάτων που επενδύονται σε αυτά. Πρέπει η Τοπική Αυτοδιοίκηση αλλά και η Γ.Γ.Α. να ορίσουν στόχους μετρήσιμους, στόχους που να γίνονται μετρήσιμες ποσότητες. Έτσι θα μπορεί να αξιολογηθεί το κάθε πρόγραμμα. Στην παρούσα εργασία αξιολογούνται τα προγράμματα: «Άθληση και γυναίκα», «Άσκηση στην Τρίτη ηλικία», «Άσκηση

ενηλίκων». Η μέθοδος που επιλέχτηκε για την αξιολόγηση των παραπάνω προγραμμάτων ονομάζεται αξιολόγηση μεικτής μεθόδου.

Η ευρεία χρήση της αξιολόγησης μεικτής μεθόδου παρουσιάζετε στην εκπαίδευση. Επειδή τα εκπαιδευτικά προβλήματα είναι όλο και περισσότερο σύνθετα και δυσεπίλυτα είναι ιδιαίτερα απαραίτητο να εφαρμοστούν πολλαπλοί τρόποι αξιολόγησης. Η μεικτή μέθοδος αξιολόγησης είναι προορισμένη να εξασφαλίσει αξιόπιστη ανατροφοδότηση σε ένα ευρύ φάσμα ερωτήσεων, και να ενισχύσει την αξιοπιστία και τη χρησιμότητα του συνόλου των συμπερασμάτων (Stufflemean, 2001).

Οι Frechtling, Sharp & Westat (1997) υποστήριζαν ότι η αξιολόγηση μεικτής μεθόδου αποτελεί συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών τεχνικών. Δηλαδή ερωτηματολόγια, προσωπικές συνεντεύξεις σε υποομάδες και παρατήρηση από εξωτερικούς παρατηρητές. Οι τεχνικές αυτές μεμονωμένα η κάθε μία, έχουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους ως αναφορά τον σχεδιασμό, την εφαρμογή, τα αποτελέσματα, τα συμπεράσματα και τη χρησιμότητα μίας αξιολόγησης. Πρόκληση θεωρούν οι ερευνητές την εύρεση μίας συνετής ισορροπίας. Με τη χρησιμοποίηση διαφορετικών πηγών και μεθόδων στα διάφορα σημεία της αξιολόγησης, υποστηρίζουν οι συγγραφείς στην ίδια εργασία, ένας ερευνητής μπορεί να στηριχτεί στα δυνατά σημεία της συλλογής δεδομένων και να ελαχιστοποιήσει τις αδυναμίες οποιασδήποτε μεμονωμένης προσέγγισης. Μία τέτοιου είδους προσέγγιση της αξιολόγησης μπορεί να αυξήσει την εγκυρότητα την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Τα πλεονεκτήματα της αξιολόγησης μεικτής μεθόδου έναντι των μεμονωμένων τεχνικών, είναι ότι μπορεί να απαντήσει στις ερωτήσεις με έναν καλύτερο τρόπο, να εξάγει ισχυρότερα συμπεράσματα και να παράσχει την ευκαιρία παρουσίασης ποικίλων απόψεων (Teddle & Tashakkori, 2003).

Για την εφαρμογή της αξιολόγησης μεικτής μεθόδου στα προγράμματα «Άθληση για όλους» χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια που εξέτασαν τους παράγοντες ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση των πελατών και καταγράφηκαν από εξωτερικό παρατηρητή πέντε κριτήρια που αφορούσαν τη δουλειά των καθηγητών φυσικής αγωγής που εργάζονταν στα προγράμματα.

Οι παράγοντες που επιλέχθηκαν ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών είναι στρατηγικής σημασίας για κάθε οργανισμό που παρέχει υπηρεσίες. Οι πελάτες όταν εκφράζουν θετικές αξιολογήσεις για την ποιότητα υπηρεσιών και είναι ικανοποιημένοι από την απόδοσή των προγραμμάτων – υπηρεσιών, είναι πιθανόν να παραμείνουν σε αυτά και τείνουν να παρακινούν ανθρώπους του περιβάλλοντός τους, δημιουργώντας νέα

πελατεία και διατηρώντας την υπάρχουσα (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996). Οι οργανισμοί έχουν πλέον αναγνωρίσει ότι η έμφαση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η διαρκής προσπάθεια για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, είναι δυνατόν να οδηγήσουν στην διατήρηση της ανταγωνιστικότητας και αύξηση των εσόδων τους (Howat, Absher, Crilley & Milne, 1996).

Ένα άλλο κομμάτι που πρέπει να αξιολογείται τακτικά είναι το προσωπικό, οι καθηγητές φυσικής αγωγής. Η διαμόρφωση κριτηρίων που αξιολογούν την απόδοση, την προσπάθεια και τις μελλοντικές δυνατότητες τους, αποτελούν κίνητρα για την βελτίωσή τους και την οικονομική και ηθική ανταμοιβή τους.

Σημασία της έρευνας

Η διαδικασία αξιολόγησης αθλητικών προγραμμάτων στην Ελλάδα δεν έχει αποκτήσει τη βαρύνουσα σημασία που της αναλογεί. Η παρούσα εργασία θα προσπαθήσει να συμπληρώσει αυτό το κενό.

Η αξιολόγηση των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους» είναι επιτακτική ανάγκη. Οι Δήμοι θα πρέπει να τεκμηριώσουν την αξία, την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων τους και να δικαιολογήσουν τα χρήματα που επενδύονται σε αυτά. Τα αθλητικά στελέχη που σχετίζονται με την οργάνωση και την διοίκηση σε κάθε επίπεδο, αλλά και οι διδάσκοντες θα πρέπει να αξιολογούν συνεχώς το έργο τους, ώστε να τονίζουν συγκεκριμένα σημεία που αξίζουν και να εντοπίζουν σημεία που χρήζουν βελτίωσης. Με την αξιολόγηση καταγράφονται αξιόπιστα στοιχεία που προέρχονται από αντικειμενικές πηγές πληροφόρησης και μπορούν να βοηθήσουν στην διεκδίκηση χρηματοδοτήσεων από το δημόσιο (κρατικούς φορείς) αλλά και από τον ιδιωτικό τομέα (χορηγίες, δωρεές).

Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η αξιολόγηση των προγραμμάτων άθλησης του δήμου με την επιλογή της αξιολόγησης μεικτής μεθόδου. Η αξιολόγηση μεικτής μεθόδου θεωρείται έγκυρη πρόταση στη μεθοδολογία της αξιολόγησης. Μέχρι σήμερα όμως έχει εφαρμοστεί ελάχιστα στην Ελλάδα. Θεωρείται λοιπόν ότι ερευνητικά δεδομένα θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τη χρηστικότητα και την αξία της. Επίσης, μέσω της αξιολόγησης, θα προσφερθούν χρήσιμα στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή, την ποιότητα και την αξία των προγραμμάτων των δήμων.

Από τα δημογραφικά στοιχεία που έχουν καταγραφεί θα αναλυθούν τα χαρακτηριστικά των μελών και η σχέση αυτών με την αξιολόγηση των προγραμμάτων.

Ερευνητικές υποθέσεις

Οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις της εργασίας παρατίθενται παρακάτω:

1. Το ερωτηματολόγιο ποιότητας υπηρεσιών θα αποτελείται από πέντε παράγοντες με ικανοποιητική εσωτερική συνοχή.
2. Το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης από έξι παράγοντες με ικανοποιητική εσωτερική συνοχή.
3. Η χρήση της μεικτής μεθόδου αξιολόγησης θα παρέχει πληρέστερες πληροφορίες από ότι η μεμονωμένη χρήση ποιοτικής ή ποσοτικής μεθόδου αξιολόγησης.
4. Οι συμμετέχοντες στα προγράμματα άθλησης θα έχουν θετικές απόψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών των αθλητικών προγραμμάτων του δήμου όπως αυτή αξιολογείται με βάση το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών Αθλητισμού (Service Quality Scale), αναλυτικά ως προς: α) προσωπικό, β) ανταπόκριση, γ) προσδοκώμενα αποτελέσματα δ) εγκαταστάσεις και στ) αξιοπιστία.
5. Οι συμμετέχοντες στα προγράμματα άθλησης θα έχουν θετικές απόψεις ως προς την ικανοποίηση τους από τα αθλητικά προγράμματα του δήμου όπως αυτή αξιολογείται με βάση το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε Κλίμακα Ικανοποίησης Πελατών (Customer Satisfaction Scale), αναλυτικά ως προς : α) εγκαταστάσεις και προγράμματα, β) συμπεριφορά και ικανότητες του προσωπικού, γ) χαλάρωση, δ) ενδιαφέρον και ενασχόληση, στ) υγεία και φόρμα και ε) κοινωνικοποίηση.
6. Οι γυμναστές των προγραμμάτων άθλησης του δήμου θα ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντα τους όπως θα αξιολογηθεί με βάση τη διαδικασία παρατήρησης, αναλυτικά ως προς: α) συνέπεια ωραρίου, β) γνώση αντικειμένου, γ) ευγένεια, κοινωνικότητα, καλή επικοινωνία, δ) μεταδοτικότητα και στ) εμφάνιση.

Στατιστικές υποθέσεις

1. Η μέση τιμή του κάθε παράγοντα της ποιότητας υπηρεσιών θα είναι μεγαλύτερη από τη ενδιάμεση τιμή της κλίμακας που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της.
2. Η μέση τιμή του κάθε παράγοντα της ικανοποίησης πελατών θα είναι μεγαλύτερη από τη ενδιάμεση τιμή της κλίμακας που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της.

3. Η μέση τιμή του κάθε κριτηρίου αξιολόγησης μέσω παρατήρησης των εργαζομένων γυμναστών του δήμου θα είναι μεγαλύτερη από τη ενδιάμεση τιμή της κλίμακας που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της.

Περιορισμοί της έρευνας

Στην έρευνα δεν εκπροσωπούνται αυτοί που σταμάτησαν το πρόγραμμα. Επίσης, δεν παρατηρήθηκαν κριτήρια που να αφορούν την εργασία και άλλων εργαζομένων που σχετίζονται με την υλοποίηση των προγραμμάτων (π.χ. φύλακες, καθαρίστριες κ.λ.π.).

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μόνο σε ένα Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης που εφαρμόζει τα προγράμματα «Άθληση για όλους».

Οριοθέτηση της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στον Δήμο Αμπελοκήπων Θεσσαλονίκης την περίοδο 2003-2004.

Οι συμμετέχοντες σε αυτήν ήταν ενήλικες με μέσο όρο ηλικίας 45,3 ετών, αθλούμενοι στα προγράμματα «Άθληση για όλους» (άσκηση ενηλίκων, αθλητισμός και γυναίκα, άθληση και νέοι, άσκηση στην Τρίτη ηλικία) και καθηγητές φυσικής αγωγής εργαζόμενοι στα προγράμματα.

Γενικεύσεις των αποτελεσμάτων θα πρέπει να γίνονται μόνο στο επίπεδο δημοσίων οργανισμών που υλοποιούν τέτοιου είδους προγράμματα.

Λειτουργικοί ορισμοί

Προγράμματα « Άθλησης για όλους»:

είναι τα προγράμματα άσκησης που υλοποιούνται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε συνεργασία και συγχρηματοδότηση με την Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.

Αξιολόγηση :

είναι η προσπάθεια να οριστεί η αξία κάποιου πράγματος, κάποιου προσώπου, μίας διαδικασίας, ενός προγράμματος κ.λ.π. (Δημητρόπουλος, 2002).

Μεικτή μέθοδος αξιολόγησης :

είναι είδος αξιολόγησης που αποτελεί συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών τεχνικών. Δηλαδή ερωτηματολόγια, προσωπικές συνεντεύξεις σε υποομάδες και παρατήρηση από εξωτερικούς παρατηρητές. (Frechtling et al., 1997).

Ποιότητα υπηρεσιών:

είναι το αποτέλεσμα της σύγκρισης των προσδοκιών των πελατών σε σχέση με τις αντιλήψεις τους για την απόδοση της παρεχόμενης υπηρεσίας (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Ικανοποίηση πελατών :

είναι η διανοητική ή συναισθηματική αντίδραση του καταναλωτή που εκδηλώνεται αμέσως μετά από την επαφή του φορέα παροχής υπηρεσιών ή μετά από μακροπρόθεσμη σχέση με αυτόν (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Ελεύθερος χρόνος ή σχόλη, αναψυχή

Η σύγχρονη εποχή έχει διαμορφώσει για τον άνθρωπο νέες συνθήκες ζωής λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης. Η βιομηχανοποίηση και ο αυτοματισμός ξεκούρασαν τον άνθρωπο και δημιούργησαν συνθήκες για περισσότερο ελεύθερο χρόνο. Ελεύθερος χρόνος ή σχόλη (leisure) είναι το κομμάτι από τον χρόνο του ατόμου που απομένει όταν έχουν αντιμετωπιστεί όλες οι άλλες απαιτήσεις για την ικανοποίηση βασικών αναγκών, όπως εργασία, ύπνος, κοινωνικές υποχρεώσεις (Αυθίνος, 1998). Οι ώρες της σχόλης είναι η περίοδος στην ζωή του ανθρώπου που υπάρχει ελευθερία επιλογής (Mull, Bayless, Ross & Jamieson, 1997).

Η έννοια του ελεύθερου χρόνου ή σχόλης αναπτύχθηκε και αποτέλεσε αντικείμενο μελέτης για πρώτη φορά στην Αρχαία Ελλάδα. Ο Αριστοτέλης και ο Πλάτων μίλησαν για τον «διαθέσιμο χρόνο». Στην Αρχαία Αθήνα η στάση απέναντι στη δουλειά ήταν έντονα αρνητική καθώς θεωρούσαν ότι ταίριαζε μόνο στους δούλους. Ο ελεύθερος πολίτης έπρεπε να ασχολείται με την άθληση του σώματος, το στοχασμό, το λόγο, την τέχνη, την πολιτική ζωή, τις σπουδές. Κατά τον Αριστοτέλη σχόλη δεν είναι το τέλος της δουλειάς, αντίθετα η δουλειά είναι το τέλος της σχόλης. Αυτός πρέπει να αφιερώνεται στην τέχνη, στην επιστήμη και κατά προτίμηση στη φιλοσοφία.

Ο ελεύθερος χρόνος είναι απαραίτητος σήμερα. Η εντατικοποίηση της εργασίας, ο γρήγορος ρυθμός της ζωής, η μόλυνση του περιβάλλοντος που κλονίζει την υγεία και οι ανθυγιεινές συνθήκες εργασίας και διαμονής αποτελούν χαρακτηριστικά της καθημερινότητας του σύγχρονου ανθρώπου. Οι λόγοι αυτοί αλλά και πολλοί άλλοι οδηγούν στην ανάγκη του ανθρώπου για εκτόνωση, ξεκούραση και ψυχαγωγία, αλλά και για άθληση, απόλαυση της φύσεως μέσα από δραστηριότητες αναψυχής.

Η αναψυχή είναι μία ψυχική – πνευματική – σωματική κατάσταση, μία ευεξία, ένα φρεσκάρισμα, αποτέλεσμα της εθελοντικής ενασχόλησης με δραστηριότητες δικής μας επιλογής στην διάρκεια του ελεύθερου χρόνου.

(Κουθούρης, 2001). Υπάρχουν πολλές θεωρίες για την αναψυχή. Μια απλή προσέγγιση του θέματος έγινε από τον Torkildsen (1999), που καταγράφει την αναψυχή ως μία τάση του ατόμου να ικανοποιήσει κάποια εσωτερική του επιθυμία μέσα στα πλαίσια του ελεύθερου χρόνου του. Αποτελεί ένα είδος σωματικής και πνευματικής ανάτασης, και γενικότερα μία ευχάριστη εμπειρία. Η αναψυχή λοιπόν είναι μία πολύ προσωπική επιλογή. Αφορά την έκφραση ατομικών ενδιαφερόντων και αναγκών, οι οποίες επιζητούν ικανοποίηση.

Προγράμματα αναψυχής

Πολλαπλές είναι οι επιλογές του ατόμου ως προς το είδος αναψυχής που θα επιλέξει να ακολουθήσει. Οι Mull, Bayless, Ross & Jamieson (1997) υποστήριζαν ότι στόχος των προγραμμάτων αναψυχής είναι να προσφέρουν την ευκαιρία στον καθένα να επιλέξει ανάμεσα από πλήθος δραστηριοτήτων και να αποκομίσει θετικές εμπειρίες από τη συμμετοχή. Οι βασικές κατηγορίες προγραμμάτων αναψυχής είναι:

- Τα κοινωνικά προγράμματα που καλλιεργούν και υποστηρίζουν τη μη ανταγωνιστική συμμετοχή των πολιτών σε προγράμματα κοινού ενδιαφέροντος. Δίνουν έμφαση στην ανθρώπινη αλληλεπίδραση – σχέση, λαμβάνοντας συχνά τη μορφή εκδηλώσεων όπως χοροί, πάρτι, δεξιώσεις ή άλλες κοινωνικές εκδηλώσεις.
- Τα πολιτιστικά προγράμματα που προωθούν ευκαιρίες για ατομική διάκριση, δημιουργικότητα και έκφραση μέσα από:
 - ✓ εικαστικές δραστηριότητες δηλαδή ζωγραφική, ξυλογλυπτική, γλυπτική.
 - ✓ δραστηριότητες χορού λαϊκού- φολκλορικούς, κλασικό μπαλέτο.
 - ✓ θέατρο, κινηματογράφος, λογοτεχνία
 - ✓ δραστηριότητες μουσικής.
- Τα προγράμματα ειδικών εκδηλώσεων, κατηγορία που ενσωματώνει όλους τους τύπους ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων και
- Τα αθλητικά προγράμματα που είναι η κατηγορία των προγραμμάτων αναψυχής μέσα από τα οποία δημιουργούνται ευκαιρίες για συμμετοχή των πολιτών σε αθλητικές δραστηριότητες.

Η αναψυχή μέσω αθλητικών προγραμμάτων είναι ποικιλία δραστηριοτήτων στις οποίες συμμετέχει κάποιος στον ελεύθερο χρόνο του με σκοπό τη διασκέδαση,

την ψυχαγωγία, τη βελτίωση της υγείας του, την κοινωνικότητα του, την εκτόνωση. Οι δραστηριότητες και οι εκδηλώσεις δεν έχουν σκοπό τον πρωταθλητισμό ή τη βελτίωση της επίδοσης αλλά την αναψυχή μέσα από το παιχνίδι, την περιπέτεια, την αύξηση της αδρεναλίνης και την κίνηση.

Ο Mull et al. (1997), χωρίζουν τα αθλητικά προγράμματα αναψυχής στον εκπαιδευτικό αθλητισμό, στον αθλητισμό αναψυχής, στον ερασιτεχνικό αθλητισμό και στον επαγγελματικό αθλητισμό. Τα δύο πρώτα κομμάτια στοχεύουν στην διασκέδαση και στη υγεία των συμμετεχόντων ενώ τα δύο τελευταία στην διασκέδαση, στη θέαση, στην ανταγωνιστικότητα. Το μοντέλο αυτό οργανώθηκε σε σχήμα πυραμίδας (Σχήμα 1), με βάση των αριθμό των αθλουμένων. Στην κορυφή βρίσκεται ο επαγγελματικός αθλητισμός ο οποίος έχει την μικρότερη συμμετοχή ακολουθεί ο ερασιτεχνικός αθλητισμός με περισσότερους αθλητές, ο αθλητισμός για αναψυχή με πλήθος συμμετεχόντων και τέλος, ο σχολικός αθλητισμός με την μερίδα του λέοντος όσον αφορά στη συμμετοχή. Αυτή η δομή αφορά κυρίως τις Ηνωμένες Πολιτείες.



Σχήμα 1: Μοντέλο διοίκησης αθλητικής αναψυχής. (Leisure Sport Management Model: Recreational Sport Management, p.6)

Σύμφωνα με την παραπάνω έρευνα (Mull et al., 1997) ο τομέας του αθλητισμού για αναψυχή χαρακτηρίζεται από ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων:

- Δομημένα αθλητικά προγράμματα με εκπαιδευτική μορφή, όπως είναι τα προγράμματα δημοσίων και ιδιωτικών φορέων όπου οι αθλούμενοι

βελτιώνουν την απόδοσή τους μέσα από την διδασκαλία δεξιοτήτων, τεχνικής και κανονισμών.

- Προγράμματα ανεπίσημα για ελεύθερα αθλούμενους που παίρνουν μέρος με στόχο τη διασκέδαση και υγεία, αλλά για την ικανοποίηση της συμμετοχής. Οι αθλούμενοι παρακολουθούν προγράμματα ανάλογα με τα ενδιαφέροντά τους.
- Άθληση στα πλαίσια οργανισμών, δηλαδή συμμετοχή σε αγώνες και τουρνουά από φορείς όπως τα σχολεία, τα πανεπιστήμια, οι επιχειρήσεις, ο στρατός κλπ.
- Άθληση στα πλαίσια ενός κλαμπ, όπου μέλη είναι άτομα με κοινά ενδιαφέροντα σχετικά με κάποιο συγκεκριμένο σπορ (π.χ. τένις, γκολφ).

Αθλητισμός για όλους

Ο Αυθίνος (1998) ορίζει ως βάση της πυραμίδας του ελληνικού αθλητικού οικοδομήματος τα προγράμματα «Άθλησης για όλους». Αποτελούν κομμάτι των δραστηριοτήτωνσχόλης. Είναι δραστηριότητες γύμνασης και άθλησης οι οποίες προάγουν την φυσική ικανότητα στο πλαίσιο της βιολογικής ανάγκης για αναψυχή-αναζωογόνηση, ανάληψη δυνάμεων και σωματική βελτίωση. Τα προγράμματα αυτά είναι δομημένα, με εκπαιδευτική μορφή και οι διάφορες μορφές τους μπορούν να μοιραστούν στις τρεις πρώτες κατηγορίες του μοντέλου διοίκησης αθλητισμού αναψυχής των Mull et al. (1997).

Οι πρόγονοί μας δεν είχαν προβλήματα καθιστικής ζωής. Έπρεπε να δουλεύουν σκληρά για να επιβιώσουν. Παρέμεναν δυνατοί και υγιείς με την συνεχή χειρονακτική δουλειά. Κατά την περίοδο της βιομηχανικής επανάστασης οι μηχανές άρχισαν να αντικαθιστούν τον άνθρωπο και οι φυσικές του δραστηριότητες περιορίστηκαν. Από τα μέσα του 1960 εμφανίστηκε το κίνημα «Αθλητισμός για όλους», το οποίο αναδείχθηκε σε σημαντικό παγκόσμιο φαινόμενο. Παρά του ότι οι προσπάθειες ανάπτυξης του γινόταν μεμονωμένα και όχι μέσα από ένα οργανωμένο σχέδιο, απέκτησε την οντότητα ενός ξεχωριστού κινήματος όταν το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο το 1966 το υιοθέτησε ως μια στρατηγική για την ανάπτυξη των ευρωπαϊκών κοινωνιών.

Ο Cousineau (1999) υποστήριξε ότι κύριος σκοπός του κινήματος ήταν αρχικά να εκδημοκρατίσει τη συμμετοχή και έπειτα να βελτιώσει την υγεία των

πολιτών. Αποστολή του ήταν να εξασφαλίσει σε κάθε πολίτη ίσες ευκαιρίες ενασχόλησης με φυσικές δραστηριότητες της επιλογής του, ανεξάρτητα από την ηλικία, το φύλλο και το επίπεδο ικανότητας. Το 1975 οι υπεύθυνοι για τον αθλητισμό υπουργοί των Κρατών Μελών του Συμβουλίου της Ευρώπης διακήρυξαν τα άρθρα που αφορούν τον «Αθλητισμό για όλους». Από τότε πάνω από 100 χώρες συνδέθηκαν στενά με διεθνείς οργανισμούς που υποστήριζαν την ιδέα αυτή (Cousineau, 1999). Το 1985, εικοσιπέντε χρόνια μετά την εμφάνιση του κινήματος, η Διεθνής Ολυμπιακή Επιτροπή και η ΟΥΝΕΣΚΟ αγκάλιασαν τις ίδιες αρχές τις οποίες και προωθούν σε παγκόσμιο επίπεδο (Αυθίνος, 1998).

Η προτροπή της διάδοσης του κινήματος «Αθλητισμός για όλους» υποστηρίζεται και συντονίζεται από διάφορους διεθνείς οργανισμούς. Οι σπουδαιότεροι είναι το Κέντρο Διανομής Πληροφοριών Άσκησης για όλους της Επιτροπής Ανάπτυξης Αθλητισμού του Συμβουλίου της Ευρώπης (Sport for All Clearing House), η Διεθνής Ομοσπονδία Αθλητισμού για Όλους (FISpT), η Διεθνής Ένωση Αθλητισμού για Όλους (Trim & Fitness International – TAFISA), η Παγκόσμια Ένωση Σχόλης και Αναψυχής (World Leisure and Recreation Association – WLRA) και η Διεθνής Ολυμπιακή Επιτροπή Αθλητισμού για Όλους (International Olympic Committee) (Αυθίνος, 1998).

Η σωματική δραστηριότητα είναι ίσως το σπουδαιότερο συνθετικό του τρόπου ζωής των ατόμων γιατί σχετίζεται με ένα πλήθος από σωματικές και ψυχολογικές ωφέλειες (Sallis & Owen, 1999). Η συμμετοχή σε διαφορετικές σωματικές δραστηριότητες έχει τεκμηριωθεί επιστημονικά ότι λειτουργεί ως πρόληψη από ασθένειες, ενώ βελτιώνει την υγεία και αυξάνει την παραγωγικότητα (Cousineau, 1999). Έτσι μειώνεται το κόστος του ετήσιου κονδυλίου που δαπανάται για τη δημόσια υγεία. Η μαζική συμμετοχή επίσης αποτελεί μία τεράστια πηγή από όπου μπορούν να αναδυθούν εθνικοί πρωταθλητές. Το κίνημα «Αθλητισμός για όλους» αποτελεί μία πολύ καλή επένδυση και για τις πολυεθνικές εταιρείες που παράγουν αθλητικά προϊόντα. Από την κοινωνικό-πολιτιστική πλευρά το κίνημα έχει πετύχει την αύξηση της ποιότητας ζωής, την ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων, την καλλιέργεια αθλημάτων με σκοπό την διατήρηση της τοπικής παράδοσης. Οι κυβερνήσεις έχοντας υπόψη τους τα παραπάνω κοινωνικά και οικονομικά οφέλη υιοθετούν στα προγράμματά τους το μοντέλο «Αθλητισμός για όλους».

Η προβολή της άσκησης και του αθλητικού τρόπου ζωής αποτελούσε προτεραιότητα των κυβερνήσεων της χώρας μας. (πρακτικά συνεδρίου της

Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. Αθήνα, 2005). Το Μάρτιο του 1975 η Ελλάδα ως κράτος μέλος του Συμβουλίου της Ευρώπης αποδέχθηκε το ψήφισμα (76) 41: «Αρχές για την πολιτική του Αθλητισμού για Όλους». Στην σύσκεψη των Ευρωπαίων Υπουργών του Αθλητισμού στις Βρυξέλλες (1975) με τον τίτλο «Ευρωπαϊκός Καταστατικός Χάρτης του Αθλητισμού για όλους» ψηφίστηκαν οκτώ άρθρα. Οι υπουργοί αναγνωρίζοντας την καθολική έλξη του αθλητισμού και την ιδιαίτερη αξία του σε έναν ραγδαία μεταβαλλόμενο κόσμο, ο οποίος χαρακτηρίζεται αφ' ενός από την αύξηση του ελεύθερου χρόνου, αφ' ετέρου από την αστικοποίηση και την τεχνολογική ανάπτυξη κατέληξαν στο προαναφερόμενο ψήφισμα. Στο κείμενο αυτό διατυπώθηκαν κοινές αρχές για την πολιτική του Αθλητισμού για Όλους, στις οποίες οι εθνικές πολιτικές κυβερνήσεις δεσμεύτηκαν ότι θα εναρμονιστούν προοδευτικά και θα τις διανείμουν όσο πιο πλατειά γίνεται μέσα στην επικράτειά τους (Αυθίνος, 1998 ; Carmichael, 2001). Στις αρχές της δεκαετίας του ογδόντα το Υπουργείο Πολιτισμού με το Υφυπουργείο Νέας Γενιάς και Αθλητισμού άρχισε να οργανώνει τα προγράμματα «Άθλησης για όλους», τότε Μαζικός Λαϊκός Αθλητισμός. Τα προγράμματα «Αθλητισμός και παιδί» και «Γυναίκα και Αθλητισμός – Κίνηση και Ζωή» ήταν από τα πρώτα που υλοποιήθηκαν.

Στο ελληνικό κίνημα σε σχέση με το διεθνές το επιμέρους στοιχείο που διαφοροποιείται αφορά στο δυναμικό των προπονητών, που αποτελείται αποκλειστικά από καθηγητές Φυσικής Αγωγής. Αυτό το στοιχείο αλλάζει σημαντικά το κόστος υλοποίησης των προγραμμάτων. Επίσης στην Ελλάδα έχουμε την ενεργοποίηση των φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. (Ε.Ε.Μ.Α. & Π.Ε.Δ.Α.Ο., 1998).

Προγράμματα «Άθλησης για όλους»

Η οργάνωση των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους» υλοποιείται σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Σε εθνικό επίπεδο το Υπουργείο Πολιτισμού μέσω του Υφυπουργείου Αθλητισμού και της Γενικής Γραμματείας Αθλητισμού σχεδιάζει, προγραμματίζει και αξιολογεί την υλοποίηση των προγραμμάτων. Σε περιφερειακό επίπεδο νομού συντονίζονται από το νομαρχιακό υπεύθυνο, ο οποίος συνεργάζεται με τους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε τοπικό πλέον επίπεδο (Αυθίνος, 1998).

Σήμερα με βάση το οργανωτικό πλαίσιο που εξέδωσε η Εθνική Επιτροπή Μαζικού Αθλητισμού τον Απρίλιο του 1999, τα προγράμματα «Άθλησης για όλους» διαχωρίζονται στις κατηγορίες:

Γενικά προγράμματα:

- «Άσκηση στην παιδική ηλικία» (6-12 ετών), με σκοπό τη σωματική άσκηση και την αθλητική αγωγή και όχι την προπόνηση κατά αποκλειστικότητα σε συγκεκριμένα αθλήματα καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου.
- «Άσκηση στην προσχολική ηλικία», με σκοπό την ψυχοκινητική αγωγή.
- «Παιδί και Άθλητισμός» (6-12 ετών), με σκοπό τη μύηση και εξάσκηση σε συγκεκριμένα αθλήματα.
- «Άσκηση στην εφηβική ηλικία» (12-18 ετών) και
- «Άσκηση ενηλίκων» όπου δίνεται η δυνατότητα προγραμματισμού και εφαρμογής προγραμμάτων σωματικών και αθλητικών δραστηριοτήτων όπως δρόμων υγείας, ορειβασίας, πεζοπορίας, αγώνων μεταξύ ανεξαρτήτων ομάδων, χορών, ρυθμικής κινητικής αγωγής και αεροβικής γυμναστικής.
- «Άθληση και γυναίκα» με σκοπό τη σωματική άσκηση και την αναψυχή.
- «Άθληση και νέου» με σκοπό τη σωματική άσκηση και την αναψυχή.
- «Άσκηση στην Τρίτη ηλικία» όπου δίνεται η δυνατότητα προγραμματισμού και εφαρμογής προγραμμάτων σωματικών και αθλητικών δραστηριοτήτων.
- «Άσκηση & αθλητισμός σπουδαστών & φοιτητών».
- «Άσκηση στρατευμένων».
- «Άσκηση εργαζομένων».

Ειδικά προγράμματα:

- Άσκηση ατόμων με ειδικές ανάγκες σε σχολεία και ιδρύματα (εντός ωραρίου λειτουργίας).
- Άσκηση ατόμων με ειδικές ανάγκες στα πλαίσια του ελεύθερου χρόνου.
- Άσκηση στα κέντρα απεξάρτησης, στα κέντρα ψυχικής υγείας, στις φυλακές.
- Άσκηση παλιννοστούντων, και τσιγγάνων.

Πρότυπα και Καινοτόμα προγράμματα:

- Καινοτόμες δραστηριότητες «Άθλησης για όλους». Νέα προγράμματα (που δεν συμπεριλαμβάνονται στα παραπάνω) τα οποία θα προταθούν από τους φορείς υλοποίησης.
- Νέες δράσεις όπως αεραθλητισμός, ναυταθλητισμός, μηχανοκίνητα σπορ ξηράς, κ.λ.π.

Προγράμματα μικρής διάρκειας:

- Χειμερινές δραστηριότητες «άθλησης για όλους»,

- Καλοκαιρινές δραστηριότητες «Παιδί και Θάλασσα»,
- Εκδηλώσεις «Άθλησης για όλους» περιφερειακού και εθνικού χαρακτήρα.

Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην προσφορά κοινωνικών υπηρεσιών αναψυχής είναι σημαντικός, καθώς ο στόχος της είναι η ικανοποίηση των ενδιαφερόντων του κοινού (Torkildsen, 1999). Γενικά οι Ο.Τ.Α. λόγω της εγγύτητας τους με τους πληθυσμούς έχουν την δυνατότητα πρόσβασης στις διαδικασίες καθιέρωσης στενών σχέσεων, αποτελώντας προνομιακό φορέα ανάπτυξης αθλητικής νοοτροπίας και συμπεριφοράς (Mamade, Pires & Colaco, 1998).

Η Γ.Γ.Α. αναγνωρίζοντας αυτό τον ρόλο αυξάνει σταδιακά την επιχορήγηση των τμημάτων του προγράμματος. Πίνακας 1.

Πίνακας 1. Αριθμός εγκεκριμένων προγραμμάτων και αντίστοιχη οικονομική επιχορήγηση για τον Δήμο Αμπελοκήπων από 1986 – 2006.

Έτος	Αριθμός τμημάτων	Ύψος επιχορήγησης / ευρώ
1998-99	49	36.724
1999-00	48	39.823
2000-01	53	43.971
2001-02	61	43.843
1998-99	49	36.724
1999-00	48	39.823
2000-01	53	43.971
1998-99	49	36.724

Όπως διαπιστώνεται από τα στατιστικά στοιχεία των υπηρεσιών της, ο νομός Θεσσαλονίκης είναι ο δεύτερος σε αριθμό εγκεκριμένων τμημάτων μετά την περιφέρεια Αττικής. Αντίστοιχα ο δήμος Αμπελοκήπων, του οποίου τα προγράμματα αξιολογούνται στην παρούσα έρευνα, είναι ο τέταρτος σε αριθμό εγκεκριμένων τμημάτων στην Ελλάδα (Σχήμα 2).



Σχήμα 2: Αριθμός εγκεκριμένων προγραμμάτων ΑγΟ από Γ.Γ.Α. πανελλαδικά για την περίοδο 2005-2006.

Αξιολόγηση

Η αξιολόγηση είναι ένα σχετικά νέο γνωστικό αντικείμενο. Ως αυτοτελής επιστημονική περιοχή, έχει ζωή μόλις μερικών δεκαετιών. Στην χώρα μας το ενδιαφέρον για την αξιολόγηση αναπτύχθηκε πρόσφατα και έμφαση σ' αυτήν δόθηκε ουσιαστικά τις τελευταίες δεκαετίες.

Δεν υπάρχει ομοφωνία μεταξύ των θεωρητικών όσον αφορά στην έννοια και το περιεχόμενο του όρου αξιολόγηση. Τούτο είναι φυσικό για κάθε νέο όρο. Κατά το Stufflebeam et al. (1971), αξιολόγηση είναι η διαδικασία της σχεδίασης, συλλογής και παροχής πληροφοριών οι οποίες αποσκοπούν στο να διευκολύνουν την επιλογή μεταξύ εναλλακτικών λύσεων. Παρόμοια αλλά περιεκτικότερη είναι η θέση που είχαν προβάλλει παλαιότερα οι Worthen et al. (1973), όταν όριζαν την αξιολόγηση ως την προσπάθεια για συλλογή πληροφοριών που θα χρησιμεύσουν στην κρίση της αξίας ενός προγράμματος, μιας διαδικασίας, ενός προϊόντος, ενός αποτελέσματος, ενός σκοπού ή της πιθανής χρησιμότητας κάποιων εναλλακτικών λύσεων που σχεδιάστηκαν για την υλοποίηση συγκεκριμένων σκοπών (Δημητρόπουλος, 2002).

Η αξιολόγηση οποιουδήποτε αντικειμένου (σχολικού προγράμματος, πλάνου μάρκετινγκ κλπ.) έχει ως στόχο την αναγνώριση και εφαρμογή βασικών κριτηρίων που θα καθορίσουν την αξία ή την ποιότητά του. Αυτή η άποψη αποτελεί βασικό

σκοπό των περισσότερων αξιολογητών (Fitzpatrick, Sanders & Worthen, 2004). Οι Mark, Henry & Julnes (1999) υποστήριζαν, ότι η αξιολόγηση θα φέρει κοινωνική «βελτίωση», θα ανακουφίσει δηλαδή από κοινωνικά προβλήματα, θα αποκαλύψει τις ανθρώπινες ανάγκες. Παρατήρησαν ότι η αξιολόγηση αναπτύχθηκε για να βοηθήσει και να επεκτείνει τις φυσικές ανθρώπινες δυνατότητες για παρακολούθηση, κατανόηση, και κρίση σε πολιτικές, προγράμματα και άλλα θέματα.

Η αξιολόγηση λαμβάνει χώρα σε διάφορους τομείς, αντιπροσωπευτικά αναφέρεται στο εκπαιδευτικό περιβάλλον (αξιολόγηση ποιότητας σχολικού προγράμματος, αξιολόγηση για την βελτίωση της δουλειάς των εκπαιδευτικών), σε διάφορους δημόσιους και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς (αξιολόγηση για την βελτίωση του προγράμματος εξεύρεσης δοτών αίματος, αξιολόγηση για τον καθορισμό της οικονομικής συνεισφοράς ενός νέου αθλητικού σταδίου σε μια τοπική κοινωνία), στην εργασία και τη βιομηχανία (αξιολόγηση για την βελτίωση της εμπορικότητας ενός προϊόντος, αξιολόγηση του προσωπικού διαφόρων υπηρεσιών) (Fitzpatrick et al., 2004).

Διακρίσεις αξιολόγησης

Η αξιολόγηση διακρίνεται σε ανεπίσημη (informal) και επίσημη (formal). Ανεπίσημη είναι η αξιολόγηση που γίνεται καθημερινά για διάφορους λόγους και ευκαιρίες, χωρίς συγκεκριμένους κανόνες. Αξιολογούμε διάφορες καταστάσεις και οδηγούμαστε σε επιλογές και αποφάσεις. Αυτής της μορφής η αξιολόγηση αποτελεί βασικό τρόπο της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Αντίθετα επίσημη είναι η αξιολόγηση που πραγματοποιείται από ειδικούς, με επιστημονικό τρόπο και επίσημες διαδικασίες (Δημητρόπουλος, 2002).

Ο χωρισμός σε διαμορφωτική (formative) και ολική (summative) αξιολόγηση αποτελεί μία άλλου τύπου διάκριση, που παρουσιάστηκε πρώτη φορά από τον Scriven (1967) και σήμερα είναι καθολικά αποδεκτή. Διαμορφωτική χαρακτηρίζεται η αξιολόγηση που εκτελείται παράλληλα με τη διαδικασία που αξιολογείται και έχει κυρίως σκοπό την παροχή πληροφοριών για την βελτίωση της διαδικασίας. Η ολική αξιολόγηση αντίθετα λαμβάνει χώρα μετά το τέλος μιας διαδικασίας και παρέχει πληροφορίες για την συνολική αξία της, την υιοθέτησή της, τη συνέχισή της ή όχι (Fitzpatrick et al., 2004).

Ανεξάρτητα από την διαμορφωτική και την ολική αξιολόγηση, υπάρχει μία άλλη διάκριση που αφορά στον τύπο των ερωτήσεων στις οποίες εστιάζει η

αξιολόγηση. Κάποιοι αξιολογητές χρησιμοποιούν τους όρους «εκτίμηση αναγκών», «διαδικασία» και «αποτέλεσμα». Οι έρευνες που αναφέρονται στην «εκτίμηση αναγκών», αποδεικνύουν (α) αν ένα πρόβλημα ή μία ανάγκη υπάρχει και περιγράφουν το πρόβλημα, (β) κάνουν προτάσεις για τρόπους μείωσης του προβλήματος. Οι έρευνες που αφορούν την «διαδικασία» περιγράφουν πως ένα πρόγραμμα παρέχεται, τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται. Οι έρευνες που αφορούν το «αποτέλεσμα» περιγράφουν, ανακαλύπτουν ή προσδιορίζουν αλλαγές ως αποτέλεσμα του προγράμματος (Fitzpatrick et al., 2004).

Στην αξιολόγηση ένας σημαντικός συντελεστής είναι ο αξιολογητής. Μία διάκριση μπορεί να σχετιστεί με βάση τη θέση του σε σχέση με το υπό αξιολόγηση αντικείμενο. Είναι δυνατόν δηλαδή ο αξιολογητής να είναι εσωτερικός, εξωτερικός ή να γίνει συνδυασμός και των δύο. Εσωτερικός είναι ο αξιολογητής που βρίσκεται μέσα στην υπό αξιολόγηση διαδικασία, (π.χ. αξιολογείται η δευτεροβάθμια εκπαίδευση, εσωτερικός αξιολογητής είναι αυτός που λειτουργεί μέσα σ' αυτή). Εξωτερικός είναι ο αξιολογητής που βρίσκεται έξω από την υπό αξιολόγηση διαδικασία. Συνηθισμένος είναι πλέον ο συνδυασμός και των δύο πρακτικών (Δημητρόπουλος, 2002).

Η αξιολόγηση σήμερα διαθέτει μία σειρά θεωρητικών σχημάτων, τα οποία αποτελούν και το θεωρητικό της υπόβαθρο. Ανασκοπώντας την βιβλιογραφία παρατηρούμε ότι είναι πάρα πολλά, γεγονός που δείχνει το βαθμό του ενδιαφέροντος που αναπτύχθηκε γύρω από την αξιολόγηση σε σύντομο σχετικά χρονικό διάστημα, επίσης υπάρχουν και πολλές ουσιαστικές διαφοροποιήσεις μεταξύ τους. Η καθολικότερα αποδεκτή ταξινόμηση αυτών των σχημάτων αφορά στην ένταξη τους σε πέντε κατηγορίες (Γραμματικόπουλος, 2006; Fitzpatrick et al., 2004).

- Σχήματα σκοπών (objectives-oriented), κοινό τους χαρακτηριστικό η έμφαση στους σκοπούς ενός προγράμματος.
- Σχήματα αποφάσεων / διοίκησης (management-oriented), τα οποία στρέφονται γύρω από την άποψη ότι η αξιολόγηση είναι συνυφασμένη με τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Σχήματα πελατοκεντρικά (consumer-oriented) όπου ο αξιολογητής εκπονεί αξιολογικές μελέτες, παρέχει υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη του.

- Σχήματα εμπειρικοκεντρικά (expertise-oriented) όπου δίνεται έμφαση στην επιστημονική κρίση του αξιολογητή, στην εμπειρία και την γνώση του να κρίνει την ποιότητα για οτιδήποτε αξιολογείται.
- Σχήματα πλουραλιστικά – συμμετοχικά (naturalistic & participant-oriented) που έχουν ως χαρακτηριστικό την «νατουραλιστική», ποιοτική προσέγγιση, την ανταπόκριση στις ανάγκες των αξιολογούμενων, τη συμμετοχή των αξιολογούμενων.

Αξιολόγηση μεικτής μεθόδου

Μέθοδος νοείται η γενική πρακτική μέσω της οποίας ο αξιολογητής θα υλοποιήσει την προσέγγιση αξιολόγησης. (Δημητρόπουλος, 2002). Η μέθοδος που επιλέχτηκε για την αξιολόγηση των προγραμμάτων «Αθλησης για όλους» στην παρούσα εργασία ονομάζεται αξιολόγηση μεικτής μεθόδου.

Η μεικτή μέθοδος αποτελεί μια κοινή προσέγγιση στην αξιολόγηση των προγραμμάτων (Lawrenz & Huffman, 2002; McConney, Rudd & Ayres, 2002). Οι Frechtling et al. (1997) υποστήριξαν ότι η αξιολόγηση μεικτής μεθόδου αποτελεί συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών τεχνικών. Δηλαδή, ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις και παρατήρηση από παρατηρητές. Οι τεχνικές αυτές μεμονωμένα η κάθε μία έχουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους όσον αφορά τον σχεδιασμό, την εφαρμογή, τα αποτελέσματα, τα συμπεράσματα και τη χρησιμότητα μίας αξιολόγησης. Πρόκληση είναι να βρεθεί μία συνετή ισορροπία. Οι Waysman & Savaya (1997) έχοντας την ίδια άποψη επισημαίνουν ότι η συνδυασμένη χρήση των ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων μπορεί να ενισχύσει τις αξιολογήσεις αντισταθμίζοντας τους περιορισμούς και τις προκαταλήψεις οποιασδήποτε μεμονωμένης μεθόδου. Οι Luo & Dappen (2005) σε έρευνά τους που αφορούσε τα εκπαιδευτικά προγράμματα έκριναν ότι η εφαρμογή της αξιολόγησης μεικτής μεθόδου στην εκπαίδευση είναι απαραίτητη. Τα εκπαιδευτικά προβλήματα είναι όλο και πιο σύνθετα και η μέθοδος αυτή εξασφαλίζει αξιόπιστη ανατροφοδότηση σε ένα ευρύ φάσμα ερωτήσεων. Επίσης, βοηθά στην κατανόηση των προγραμμάτων και ενισχύει την αξιοπιστία και τη χρησιμότητα του συνόλου των συμπερασμάτων.

Οι Fitzpatrick et al. (2004) βασιζόμενοι στην εργασία των Greene, Caracelli & Graham (1989) παρουσίασαν σχέδια-είδη της αξιολόγησης μεικτής μεθόδου, κατά την οποία ένας αξιολογητής θα μπορούσε να επιλέξει για να αυξήσει την αξιοπιστία

των αποτελεσμάτων του. Οι Greene et al. (1989) όρισαν την τεχνική του τριγωνισμού (triangulation), της συμπληρωματικότητας (complementarity) και της επέκτασης (expansion) ως σύνθετα σχέδια ενώ πιο πρόσφατα οι Greene & Caracelli (1997) πρόσθεσαν τα σχέδια ενός ολοκληρωμένου κυκλώματος (integrated designs) από τα οποία η πιο διαδεδομένη είναι η επαναληπτική τεχνική (iterative).

Με τη χρήση διαφορετικών πηγών και μεθόδων στα διάφορα σημεία της αξιολόγησης, ένας ερευνητής μπορεί να στηριχτεί στα δυνατά σημεία της συλλογής δεδομένων και να ελαχιστοποιήσει τις αδυναμίες οποιασδήποτε μεμονωμένης προσέγγισης. Μία τέτοιου είδους προσέγγιση της αξιολόγησης μπορεί να αυξήσει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. Τα πιθανά οφέλη που θα προκύψουν από το σχεδιασμό μιας αξιολόγησης μεικτής μεθόδου είναι :

- Ενισχύεται η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων με τη χρήση περισσότερων από μίας μεθόδου στην έρευνα. Αυτή η προσέγγιση ονομάζεται τριγωνισμός (triangulation) και είναι το κυριότερο πλεονέκτημα της μεικτής μεθόδου.
- Ο συνδυασμός των μεθόδων βελτιώνει την οργάνωση της συλλογής δεδομένων που βοηθούν τον αξιολογητή να κατανοήσει καλύτερα τα αποτελέσματα.
- Η αξιολόγηση μεικτής μεθόδου μπορεί να οδηγήσει τους ερευνητές στην τροποποίηση ή επέκταση του σχεδιασμού της αξιολόγησης ή και των μεθόδων συλλογής των δεδομένων. Αυτή η δράση μπορεί να εμφανιστεί όταν η αξιολόγηση μεικτής μεθόδου αποκαλύψει ασυνέπειες και αποκλίσεις στη διαδικασία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων (Frechtling et al., 1997).

Στην αξιολόγηση μεικτής μεθόδου τα ποσοτικά στοιχεία δείχνουν τι συμβαίνει ενώ τα ποιοτικά στοιχεία δείχνουν γιατί συμβαίνει. Για παράδειγμα τα ποσοτικά δεδομένα δείχνουν ότι ένα δίγλωσσο εκπαιδευτικό πρόγραμμα δεν έχει καλά αποτελέσματα (στατιστικά αποτελέσματα). Τα ποιοτικά δεδομένα μπορούν να αναδείξουν ότι ο λόγος της έλλειψης επιτυχίας ήταν ότι το πρόγραμμα δεν υλοποιήθηκε όπως σχεδιάστηκε (Nidle & Sockey, 1995).

Παρατήρηση

Η παρατήρηση είναι μία βασική μέθοδος στην αξιολόγηση τόσο ως αυτοδύναμη και ανεξάρτητη, όσο και σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους. Διακρίνεται σε συστηματική ή μη συστηματική. Στη συστηματική παρατήρηση, ένας ασκημένος

αξιολογητής παρατηρεί και καταγράφει συστηματικά φαινόμενα, συμπεριφορές και αντικείμενα, για να εξαγάγει ασφαλή συμπεράσματα. Υπάρχουν πολλές διακρίσεις της παρατήρησης. Συνοπτικά αναφέρονται:

- η άμεση και έμμεση που αφορά στη σχέση του παρατηρητή με τον παρατηρούμενο
- η αυτοπαρατήρηση και η ετεροπαρατήρηση που έχει ως κριτήριο το ρόλο του παρατηρούμενου
- η ατομική και ομαδική όπου κριτήριο είναι ο αριθμός των παρατηρούμενων
- η ενεργητική και η παθητική που αφορά στο ρόλο του παρατηρητή κατά τη διενέργεια της παρατήρησης
- η προσωπική και η τεχνικά υποστηριζόμενη, δηλαδή με φυσική επαφή μεταξύ του παρατηρητή και του παρατηρούμενου ή με χρήση σύγχρονης τεχνολογίας πολυμέσων
- η παρατήρηση από παρατηρητή «ορατό» ή «αθέατο»
- η παρατήρηση μέσω γραπτής καταχώρησης (φραστικές ή αριθμητικές κλίμακες) ή μέσω οπτικοακουστικής καταχώρησης (Δημητρόπουλος, 2002).

Η παρατήρηση λοιπόν χρησιμοποιείται ευρέως στην αξιολόγηση προγραμμάτων, ενώ έχει την ιδιότητα κατά τη διάρκεια υλοποίησης ενός προγράμματος να αποκαλύπτει τις διαφοροποιήσεις από τον αρχικό προγραμματισμό. (Frechtling et al., 1997).

Αξιολόγηση των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους»

Στα προγράμματα «Άθλησης για όλους» η κάθε δραστηριότητα αξιολογείται από το επίπεδο αποδοχής της από το κοινό και τον βαθμό ικανοποίησης αυτών που συμμετέχουν με βάση πάντα τα υποκειμενικά τους κριτήρια. Στην παρούσα εργασία ως πηγή πληροφόρησης της αξιολόγησης θα χρησιμοποιηθούν δύο ερωτηματολόγια. Το πρώτο θα αφορά την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και το δεύτερο την ικανοποίηση των αθλουμένων που συμμετέχουν στα προγράμματα που αφορούν ενήλικες. Επίσης καταγράφηκαν από εξωτερικό παρατηρητή πέντε κριτήρια που αφορούσαν τη δουλειά των καθηγητών φυσικής αγωγής που εργάζονταν στα προγράμματα.

Ποιότητα υπηρεσιών

Η ποιότητα υπηρεσιών αναφέρεται στη βιβλιογραφία σαν μη συγκεκριμένη έννοια. Η ποιότητα υπηρεσιών όπως την αντιλαμβάνονται οι πελάτες είναι το αποτέλεσμα της σύγκρισης των προσδοκιών τους σε σχέση με τις αντιλήψεις τους για την απόδοση της παρεχόμενης υπηρεσίας (Parasuraman, et al., 1988). Οι οργανισμοί αναγνώρισαν ότι η έμφαση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η διαρκής προσπάθεια για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών είναι δυνατόν να οδηγήσουν στη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας και αύξηση των εσόδων τους (Howat, et al., 1996; Parasuraman, et al., 1985). Τα πλεονεκτήματα της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών είναι ότι εξασφαλίζουν υψηλή ζήτηση. Οι υπηρεσίες είναι δύσκολο να εκτιμηθούν και να τυποποιηθούν σε σχέση με τα αγαθά, αφού είναι άυλες, αδιαχώριστες, ποικίλουν από χρόνο σε χρόνο, είναι ετερογενείς και δεν αποθηκεύονται (Chelladurai, 1999). Άρα υπάρχει δυσκολία στάθμισης της ποιότητας, εξισορρόπησης της ζήτησης και αξιολόγησης τους. Οι πελάτες που έχουν μία ικανοποιητική εμπειρία από υπηρεσίες ποιότητας, τείνουν να παρακινούν ανθρώπους του περιβάλλοντός τους δημιουργώντας νέα πελατεία και διατηρώντας την υπάρχουσα.

Για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών έχουν αναπτυχθεί διάφορα εργαλεία από τους ερευνητές του μάρκετινγκ και έχουν ευρέως χρησιμοποιηθεί στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, στην αγορά των υπηρεσιών άθλησης και αναψυχής, όπως και στις τουριστικές υπηρεσίες. Το SERVQUAL είναι ένα από τα ευρέως διαδεδομένα ερωτηματολόγια για την ποιότητα των υπηρεσιών. Οι Parasuraman et al. (1988) δημιούργησαν το SERVQUAL, ένα πολύ δημοφιλές μοντέλο που όμως επικρίθηκε όσον αφορά την αποτελεσματικότητά του σε όλους τους επαγγελματικούς χώρους (Brady & Cronin, 2001). Το ερωτηματολόγιο αυτό δοκιμάστηκε σε τέσσερα διαφορετικά δείγματα. Αποτελείται από είκοσι δύο ερωτήσεις. Η διερευνητική παραγοντική ανάλυση που εφαρμόστηκε αποκάλυψε πέντε διαστάσεις: υλικά, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ασφάλεια και συναισθηματική σχέση. Πολλά ερωτηματολόγια έχουν δημιουργηθεί έχοντας ως βάση το μοντέλο του SERVQUAL. Διατηρώντας ίδιες τις πέντε διαστάσεις του SERVQUAL, οι MacKay & Crompton (1990) δημιούργησαν ένα ερωτηματολόγιο είκοσι πέντε ερωτήσεων για να μετρήσουν την ποιότητα υπηρεσιών στον τομέα της αναψυχής.

Στον αθλητισμό στη διεθνή βιβλιογραφία αναφέρεται το ερωτηματολόγιο Quality Excellence of Sports Centers (QUESC) που στόχος του ήταν η αξιολόγηση

των αντιλήψεων των χρηστών ενός ιδιωτικού γυμναστηρίου στην Κορέα όσον αφορά την ποιότητα υπηρεσιών (Kim & Kim, 1995). Αποτελείται από τριάντα τρεις ερωτήσεις και η διερευνητική παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε έντεκα διαστάσεις: περιβάλλον, στάση υπαλλήλων, αξιοπιστία, συνεχή ενημέρωση, προγραμματισμός, προσωπική φροντίδα, τιμή, αποκλειστικότητα, χαλάρωση, ευκολία, παρακίνηση. Οι Howat et al. (1996) κατασκεύασαν το Centre for Environmental and Recreation Management (CERM), το οποίο είναι ένα πρωτόκολλο που έχει εφαρμογή σε κέντρα αθλητισμού και αναψυχής. Στηριζόμενοι στην αρχή του customer service quality (CSQ), οι ερευνητές μέτρησαν τις προσδοκίες των πελατών και τις σύγκριναν με τις αντιλήψεις τους για την απόδοση του κάθε αθλητικού κέντρου. Δημιουργήθηκε ένα μοντέλο δεκαπέντε ερωτήσεων και η διερευνητική παραγοντική ανάλυση που εφαρμόστηκε αποκάλυψε τέσσερις διαστάσεις: ο πυρήνας των υπηρεσιών, η ποιότητα του προσωπικού, γενικά για τις εγκαταστάσεις και δευτερεύουσες υπηρεσίες. Πιο πρόσφατα οι Lam, Zhang & Jensen (2005) κατασκεύασαν το Service Quality Assessment Scale (SQAS), ένα ερωτηματολόγιο που αξιολογεί την ποιότητα υπηρεσιών σε μεγάλες αλυσίδες ιδιωτικών γυμναστηρίων στην Αμερική. Η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση που εφαρμόστηκε, ανέδειξε στην τελική της μορφή μια κλίμακα τριάντα ενός ερωτήσεων και έξι παραγόντων: το προσωπικό, τα προγράμματα, τα αποδυτήρια, το περιβάλλον της εγκατάστασης, η υλικοτεχνική υποδομή της εγκατάστασης και η φροντίδα των παιδιών των μελών.

Στην Ελλάδα, έχουν διενεργηθεί έρευνες στο χώρο του τουρισμού, σε δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια και σε διοργανώσεις πολιτιστικών εκδηλώσεων (Αυθίνος & Θεοδωράκης, 1999; Γουλιμάρης, Σερμπέζης & Θεοδωράκης, 1999; Κουθούρης, Κατσιμάνης & Κώστα, 2001). Οι Papadimitriou & Karterolioti (2000) χρησιμοποίησαν το QUESC σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Πάτρας αλλά κρίθηκε ανεπαρκές. Πρότειναν όμως ένα μοντέλο είκοσι τεσσάρων ερωτήσεων και τεσσάρων διαστάσεων. Το μοντέλο Fitness and Sport Service Quality (FITSSQ) με τις παρακάτω διαστάσεις: ποιότητα του εκπαιδευτή, ελκυστικές εγκαταστάσεις και διεύθυνση, διαθεσιμότητα προγραμμάτων και παροχών και άλλες υπηρεσίες. Οι Alexandris, Zaxariadis, Tsorbatzoudis & Grouios (2004) κατασκεύασαν την Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών Αθλητισμού (Service Quality Scale) που κρίθηκε εφαρμόσιμη σε ιδιωτικά και δημόσια αθλητικά κέντρα.

Ικανοποίηση πελατών

Μεταξύ των εννοιών ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών γενικά παρατηρείται σύγχυση. Σε άρθρο των Parasuraman et al. (1988), αναφέρεται ότι η ποιότητα υπηρεσιών και η ικανοποίηση είναι διαφορετικές έννοιες. Ο Cheelladurai (1999) όρισε την ικανοποίηση που δημιουργείται από την συμμετοχή ως πολυδιάστατη έννοια.

Η γνώση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών είναι στρατηγικής σημασίας για κάθε οργανισμό ή εταιρεία που παρέχει υπηρεσίες. Οι πελάτες όταν εκφράζουν θετικές αξιολογήσεις για την ποιότητα υπηρεσιών και είναι ικανοποιημένοι από την απόδοση των προγραμμάτων – υπηρεσιών, είναι πιθανόν να παραμείνουν σε αυτά αλλά και να εκφράσουν θετικά σχόλια για αυτά σε άλλους (Zeithami et al., 1996). Οι Triado, Aparicio & Rimbau (1999) υποστήριξαν ότι η ικανοποίηση των πελατών δεν εξαρτάται τόσο πολύ από την ποιότητα των υπηρεσιών που ένας οργανισμός πιστεύει ότι προσφέρει αλλά το πως εκλαμβάνει αυτήν την ποιότητα ο πελάτης και από το βαθμό που ικανοποιεί τις ανάγκες του. Οι Theodorakis, Kabitsis, Laios & Koustelios (2001) όμως στην έρευνα τους σε θεατές αγώνων καλαθοσφαίρισης αναφέρθηκαν στην θετική σχέση ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης.

Οι Beard & Ragheb (1980) υποστήριξαν ότι η ευχαρίστηση - ικανοποίηση από τη συμμετοχή σε δραστηριότητες αναψυχής θεωρούνται οι θετικές αντιλήψεις ή τα συναισθήματα που το άτομο διαμορφώνει ή κερδίζει ως αποτέλεσμα της εμπλοκής του. Κατασκεύασαν το πιο διαδεδομένο ερωτηματολόγιο της διεθνούς βιβλιογραφίας της αναψυχής. Αποτελείται από είκοσι τέσσερις ερωτήσεις και έξι παράγοντες: ψυχολογικός, εκπαιδευτικός, κοινωνικός, χαλάρωση, φυσιολογικός και καλαισθητικός. Στην Ελλάδα, οι Alexandris, Papadopoulos, Palialia & Vasiliadis (1999) βασίστηκαν στην προηγούμενη έρευνα και κατασκεύασαν την Κλίμακα Ικανοποίησης Πελατών (Customer Satisfaction Scale) που κρίθηκε εφαρμόσιμη τόσο σε ιδιωτικά όσο και σε δημόσια αθλητικά κέντρα. Η κλίμακα αυτή δοκιμάστηκε σε ιδιωτικά αθλητικά κέντρα στην Ισπανία, όπου και επιβεβαιώθηκε η χρησιμότητα της (Theodorakis, Alexandris, Rodriguez & Sarmento, 2004).

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Δείγμα

Το σύνολο των αθλουμένων που συμμετείχαν στα προγράμματα «Άθληση για όλους» (άσκηση ενηλίκων, αθλητισμός και γυναίκα, άθληση και νέοι, άσκηση στην Τρίτη ηλικία), που υλοποιήθηκαν από τον Δήμο Αμπελοκήπων Θεσσαλονίκης την περίοδο 2003-2004 ήταν 250 άτομα. Σε όλους δόθηκαν ερωτηματολόγια. Από αυτούς 164 (65.6%) επέστρεψαν συμπληρωμένα τα ερωτηματολόγια σε μορφή που μπορούσε να γίνει επεξεργασία των δεδομένων. Οι δημογραφικές πληροφορίες του δείγματος οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι η πλειονότητα ήταν γυναίκες, 140 (85.4%) ενώ οι άνδρες ήταν μόλις 24 (14.6%). Ο μέσος όρος ηλικίας των συμμετεχόντων ήταν 45,3 έτη και η τυπική απόκλιση ήταν 14,7.

Όργανα μέτρησης

Ποιότητα υπηρεσιών

Για την διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών Αθλητισμού (Service Quality Scale) των Alexandris, Zaxariadis, Tsorbatzoudis & Grouios (2004). (βλ. Παράρτημα Α).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε παράγοντες: 1) ανταπόκριση (με τέσσερις ερωτήσεις) : θεωρείται η ικανότητα του οργανισμού να παρέχει άμεση υπηρεσία, 2) προσδοκώμενα αποτελέσματα (με έξι ερωτήσεις): εννοούνται οι θετικές συνέπειες της συμμετοχής, 3) προσωπικό (με έξι ερωτήσεις): αξιολογείται η συμπεριφορά, οι γνώσεις και το ενδιαφέρον του προσωπικού για τους πελάτες, 4) εγκαταστάσεις (με πέντε ερωτήσεις): αξιολογούνται οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός και 5) αξιοπιστία (με τέσσερις ερωτήσεις): η ικανότητα του οργανισμού να κρατά τις υποσχέσεις του. Χρησιμοποιήθηκε 7βάθμια κλίμακα τύπου Likert που κυμαίνεται από το συμφωνώ απόλυτα (7) έως διαφωνώ απόλυτα (1) για κάθε μία από τις παραπάνω ερωτήσεις.

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου της ποιότητας υπηρεσιών είχε εξεταστεί σε έρευνα η οποία εφαρμόστηκε σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Θεσσαλονίκης. Το δείγμα της έρευνας των Alexandris et al. (2004) ήταν μέλη εθνικής αλυσίδας γυμναστηρίων. Για να ελεγχθεί η δομική εγκυρότητα της κλίμακας εφάρμοσαν επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση, τα αποτελέσματα της οποίας δεν ήταν ικανοποιητικά. Η μετέπειτα διερευνητική παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε πέντε παράγοντες: ανταπόκριση, προσδοκώμενα αποτελέσματα, προσωπικό, εγκαταστάσεις και αξιοπιστία. Οι Θεοδωράκης, Ζαχαριάδης & Πετρίδου, (2004) σε έρευνα τους που πραγματοποιήθηκε σε προγράμματα ΑγΟ της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, εξέτασαν την δομική εγκυρότητα της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Αθλητισμού εφαρμόζοντας εκ νέου επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση. Οι αναλύσεις επιβεβαίωσαν το μοντέλο των πέντε παραγόντων, όπως αυτό αρχικά προτάθηκε από τους Alexandris et al. (2004).

Ικανοποίηση πελατών

Για την διερεύνηση της ικανοποίησης των πελατών χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο Κλίμακα Ικανοποίησης Πελατών (Customer Satisfaction Scale) των Alexandris, Papadopoulos, Palialia & Vasiliadis (1999). (βλ. Παράρτημα Β)

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από έξι παράγοντες :1) εγκαταστάσεις και προγράμματα (7 ερωτήσεις), 2) συμπεριφορά και ικανότητες του προσωπικού (4 ερωτήσεις), 3) χαλάρωση (4 ερωτήσεις), 4) ενδιαφέρον και ενασχόληση (4 ερωτήσεις), 5) υγεία και φόρμα (3 ερωτήσεις), 6) κοινωνικοποίηση (3 ερωτήσεις). Χρησιμοποιήθηκε 5βάθμια κλίμακα τύπου Likert που κυμαίνεται από το πάντα αληθεύει (5) έως δεν αληθεύει (1) για κάθε μία από τις ερωτήσεις.

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου της ικανοποίησης πελατών είχε εξεταστεί σε έρευνα των Alexandris et al. (1999) που πραγματοποιήθηκε σε ιδιωτικά και δημόσια γυμναστήρια της Θεσσαλονίκης. Η διερευνητική παραγοντική ανάλυση (principal component analysis) που εφαρμόστηκε αποκάλυψε έξι παράγοντες: διανόηση, κοινωνικότητα, χαλάρωση, υγεία-φυσική κατάσταση, εγκαταστάσεις-υπηρεσίες και προσωπικό.

Στην έρευνα των Ρουσσέτη, Κουστέλιου, Κιουμουρτζόγλου & Διγγελίδη (υπό δημοσίευση) που πραγματοποιήθηκε σε δημοτικά γυμναστήρια εξετάστηκε η δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου της ικανοποίησης πελατών. Εφαρμόστηκε για πρώτη φορά επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση. Οι δείκτες της επιβεβαιωτικής

ανάλυσης υποστήριξαν την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και επιβεβαίωσαν την ύπαρξη των έξι παραπάνω παραγόντων.

Παρατήρηση

Για την αξιολόγηση της δουλειάς των γυμναστών του δήμου που αποτελούσε το γενικό αντικείμενο αξιολόγησης, θα έπρεπε αρχικά να καθοριστούν τα κριτήρια (Γραμματικόπουλος, 2004; Δημητρόπουλος, 1998). Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκε μία λίστα όπου καταγράφηκαν πέντε κριτήρια αξιολόγησης. Τα κριτήρια αυτά προέκυψαν μέσα από την εξής διαδικασία. Σε δέκα υπεύθυνους αθλητικών τμημάτων δήμων της Θεσσαλονίκης τέθηκε η ερώτηση: «παρακολουθώντας ένα τμήμα των προγραμμάτων «Άθληση για όλους» ποια στοιχεία θα χρησιμοποιούσατε για να αξιολογήσετε τον καθηγητή φυσικής αγωγής;». Τα κοινά στοιχεία που καταγράφηκαν, ήταν αυτά που χρησιμοποιήθηκαν από την παρούσα έρευνα ως κριτήρια αξιολόγησης των εργαζομένων γυμναστών του δήμου. Αυτά ήταν: 1) συνέπεια ωραρίου (αφορούσε τη συνέπεια του γυμναστή στο ωράριο των μαθημάτων του και τις προκαθορισμένες συναντήσεις συνεργασίας με τους προϊσταμένους του), 2) γνώση αντικειμένου, (ποικιλία ασκήσεων, δομή και οργάνωση ωριαίας προπόνησης, ικανότητα να προσελκύσει και να διατηρήσει πελάτες, προσαρμογή του μαθήματος ανάλογα με το κοινό αρχάριοι προχωρημένοι), 3) ευγένεια, κοινωνικότητα, καλή επικοινωνία (ανάπτυξη φιλικών σχέσεων του γυμναστή με τους αθλούμενους αλλά και καλλιέργεια φιλικών σχέσεων μεταξύ των αθλούμενων, ενδιαφέρον για αυτούς) 4) μεταδοτικότητα και 5) εμφάνιση (αθλητική περιβολή, αθλητικό παράσημο). Η τελική λίστα που αναπτύχθηκε συμφωνεί με τα κριτήρια της απόδοσης των εργαζομένων σε αθλητικά κέντρα, που προτείνεται από τον Slack (1997). Ενισχύεται έτσι η εγκυρότητα της λίστας ως όργανο για την αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων.

Η τελική λίστα που χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση της εργασίας των 11 γυμναστών που εργάζονταν στα προγράμματα την περίοδο 2003-2004 στον Δήμο Αμπελοκήπων, παρουσιάζεται αναλυτικά στο Παράρτημα Γ. Παρακάτω παρατίθεται ένα παράδειγμα αξιολόγησης ενός κριτηρίου (Πίνακας 2).

Πίνακας 2. Παράδειγμα αξιολόγησης ειδικού αντικειμένου.

	ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	ΜΑΡΤΙΟΣ	ΑΠΡΙΛΙΟΣ
Συνέπεια	1	1	1	1	1	1
	2	2	2	2	2	2
	3	3	3	3	3	3

(1= πολύ καλός, 2= καλός, 3= μέτριος)

Διαδικασίες μέτρησης

Η συλλογή των δεδομένων έγινε στους χώρους άθλησης το Μάρτιο του 2004. Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν σε κάθε αθλούμενο ξεχωριστά πριν την έναρξη του προγράμματος για αποφεύγεται η επίδραση της έντασης της άσκησης. Επίσης δόθηκαν οι απαραίτητες οδηγίες για την συμπλήρωση τους. Οι συμμετέχοντες συμπλήρωναν τα ερωτηματολόγια σε ένα ήσυχο χώρο του γυμναστηρίου χωρίς την παρουσία του ερευνητή.

Η παρατήρηση έγινε από το Νοέμβριο του 2003 έως τον Απρίλιο του 2004. Μία φορά το μήνα ο εξωτερικός παρατηρητής σε μη προγραμματισμένες επισκέψεις στους χώρους γύμνασης του δήμου, συμπλήρωνε τη λίστα για κάθε γυμναστή.

Στατιστική ανάλυση

Για την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων, παραγοντική διερευνητική ανάλυση καθώς και επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα που αφορούσαν στη διάρκεια συμμετοχής των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ κατέγραψαν ότι ένα ποσοστό 43.3% συμμετείχε συνεχώς πάνω από τρία χρόνια, το 28% από ένα έως τρία και 28.7 % λιγότερο από ένα. (Πίνακας 3).

Πίνακας 3. Διάρκεια συμμετοχής των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ.

Διάρκεια συμμετοχής	N	%
Λιγότερο από 1 χρόνο	47	28.7
Από 1 - 3 χρόνια	46	28.0
Πάνω από 3 χρόνια	71	43.3
Σύνολο	164	100

Όσον αφορά στη συχνότητα συμμετοχής ανά εβδομάδα των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ η ανάλυση συχνοτήτων έδειξε ότι ένα ποσοστό 62.83% συμμετείχε 2 έως 3 φορές την εβδομάδα, 19.5% 4 έως 6 φορές, 12.2% κάθε μέρα, 4.9 % έως 1 φορά και 0.6% λιγότερο από μία φορά. (Πίνακας 4).

Πίνακας 4. Συχνότητα συμμετοχής των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ ανά εβδομάδα.

Συχνότητα συμμετοχής ανά εβδομάδα	N	%
Κάθε μέρα	20	12.2
4 – 6 φορές	32	19.5
2 – 3 φορές	103	62.8
1 φορά	8	4.9
Λιγότερο από 1 φορά	1	0.6
Σύνολο	164	100

Σχετικά με το επάγγελμα των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ, 42% ήταν γυναίκες που ασχολούνται με τα οικιακά, 26.9% ήταν υπάλληλοι, 11.6 % συνταξιούχοι, 11% ελεύθεροι επαγγελματίες, φοιτητές 7.3% και άνεργοι 1.2%. (Πίνακας 5)

Πίνακας 5. Επαγγελματική ενασχόληση των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ

Επαγγελματική ενασχόληση	N	%
Οικιακά	69	42
Υπάλληλοι	44	26.9
Ελεύθεροι επαγγελματίες	18	11
Φοιτητές	12	7.3
Συνταξιούχοι	19	11.6
Άνεργοι	2	1.2
Σύνολο	164	100

Στο παρακάτω Πίνακα 6 παρουσιάζεται το σύνολο των αθλουμένων ΑγΟ που παρακολουθούσαν ένα ή και περισσότερα είδη δημοτικών προγραμμάτων.

Πίνακας 6. Το σύνολο των αθλουμένων ανά πρόγραμμα.

Δημοτικά προγράμματα	N	%
Λατινοαμερικάνικοι χοροί	1	0.4
Παραδοσιακοί χοροί	59	26.6
Τένις	2	0.9
Αεροβική γυμναστική	27	12.2
Σουηδική γυμναστική	43	19.4
Μυϊκή ενδυνάμωση όργανα	26	11.7

Γυμναστική στην	46	20.7
Τρίτη ηλικία		
Διορθωτική γυμναστική	18	8.1
Σύνολο	222	100

Ποιότητα Υπηρεσιών

Στον πίνακα 7 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών Αθλητισμού» (Service Quality Scale) των Alexandris et al. (2004). Όλες οι τιμές ήταν πάνω από την ενδιάμεση τιμή της κλίμακας (4), γεγονός που μας οδηγεί να θεωρούμε ότι οι αθλούμενοι αξιολογούν θετικά την ποιότητα των προγραμμάτων του Δήμου Αμπελοκήπων. Πολύ υψηλές ήταν οι τιμές που αφορούσαν τους παράγοντες προσωπικό 6.39, αξιοπιστία 6.34 και προσδοκώμενα αποτελέσματα 6.21. Οι αντιλήψεις των συμμετεχόντων για τους παράγοντες ανταπόκριση εγκαταστάσεις παρουσίασαν χαμηλότερες τιμές (5.01 και 4.83 αντίστοιχα), αλλά πάντα πάνω από την ενδιάμεση τιμή.

Πίνακας 7. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Αθλητισμού.

Παράγοντες ερωτηματολογίου	Μέσοι όροι	Τυπική απόκλιση
Ανταπόκριση	5.01	1.5
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	6.21	.83
Προσωπικό	6.39	.79
Εγκαταστάσεις	4.83	1.3
Αξιοπιστία	6.34	.86

Ικανοποίηση πελατών

Στον πίνακα 8 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Κλίμακα Ικανοποίησης Πελατών» (Customer Satisfaction Scale) των Alexandris et al. (1999). Με βάση τις τιμές των παραγόντων της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών, θεωρείται ότι οι πελάτες έμειναν ικανοποιημένοι από τα συγκεκριμένα προγράμματα. Όλες οι τιμές ήταν αρκετά πάνω

από την ενδιάμεση τιμή (3), για τους περισσότερους παράγοντες μάλιστα έφθαναν πολύ ψηλά 4.64 για το προσωπικό, 4.34 για τον παράγοντα χαλάρωση, 4.33 για την κοινωνικότητα και την υγεία-φυσική κατάσταση.

Πίνακας 8. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών.

Παράγοντες ερωτηματολογίου	Μέσοι όροι	Τυπική απόκλιση
Διανόηση	3.71	.92
Κοινωνικότητα	4.33	.66
Χαλάρωση	4.34	.59
Υγεία-φυσική κατάσταση	4.33	.69
Εγκαταστάσεις-υπηρεσίες	3.51	1.13
Προσωπικό	4.64	.44

Οι ερευνητές της παρούσας εργασίας έκριναν ότι το προτεινόμενο μοντέλο των πέντε παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών καλύπτει εννοιολογικά και επιστημονικά την έρευνα. Εξετάστηκε όμως η δυνατότητα εφαρμογής παραγοντικής ανάλυσης και στο συγκεκριμένο δείγμα, που ήταν διαφορετικό από αυτό όπου αρχικά το ερωτηματολόγιο εφαρμόστηκε. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιήθηκαν δύο δοκιμασίες. Η πρώτη δοκιμασία ήταν το τεστ σφαιρικότητας του Bartlett, που εξετάζει την υπόθεση αν ο πίνακας των συσχετίσεων των ερωτημάτων είναι διάφορος του μηδενός. Η δεύτερη δοκιμασία στηρίζεται στο δείκτη Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), ο οποίος δείχνει την καταλληλότητα της δειγματοληψίας (sampling adequacy). Από την ανάλυση προέκυψαν τιμές στους δύο αυτούς δείκτες που θεωρήθηκαν ικανοποιητικές (KMO = .864, Bartlett’s test of sphericity = 2844,429, $p = .000$).

Η διερευνητική παραγοντική ανάλυση στα δεδομένα αποκάλυψε τους πέντε παράγοντες, οι οποίοι ερμηνεύουν το 68.83% της συνολικής διακύμανσης. Θεωρήθηκαν σημαντικές φορτίσεις άνω του .40. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης παρουσιάζονται στον πίνακα 9.

Πίνακας 9. Φορτίσεις των ερωτήσεων κατά την διερευνητική παραγοντική ανάλυση

	F1	F2	F3	F4	F5
Ανταπόκριση					
Οι προτάσεις των πελατών λαμβάνονται υπόψη	.82				
Τα προβλήματα επιλύονται γρήγορα	.87				
Η ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών είναι άμεση	.86				
Οι πελάτες ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές	.51				
Προσδοκώμενα αποτελέσματα					
Τα προγράμματα με βοήθησαν να:					
Αυξήσω την ενέργειά μου		.85			
Βελτιώσω την υγεία μου		.85			
Βελτιώσω την διάθεσή μου		.82			
Βελτιώσω την ψυχολογική μου κατάσταση		.86			
Βελτιώσω την φυσική μου κατάσταση		.57			
Βελτιώσω την εμφάνισή μου		.64			
Προσωπικό					
Το προσωπικό είναι έμπειρο			.84		
Το προσωπικό είναι αξιόπιστο			.87		
Το προσωπικό είναι καλά καταρτισμένο			.93		
Το προσωπικό είναι έμπιστο			.80		
Το προσωπικό παρέχει εξατομικευμένα προγράμματα			.44		
Το προσωπικό είναι ειλικρινές			.65		
Εγκαταστάσεις					
Υπάρχει ποικιλία προγραμμάτων				.63	
Οι εγκαταστάσεις είναι καθαρές				.77	
Ο εξοπλισμός είναι σε καλή κατάσταση				.81	
Υπάρχει ποικιλία οργάνων				.80	
Οι χώροι άσκησης είναι ευρύχωροι				.72	
Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές				.73	
Αξιοπιστία					
Τα προγράμματα αρχίζουν στην ώρα τους					.78
Παρέχονται ακριβείς πληροφορίες για το καθημερινό ωρολόγιο πρόγραμμα					.76
Το προσωπικό είναι συνεπές στα καθήκοντα του					.68
Η περιγραφή των προγραμμάτων άσκησης είναι ακριβής					.77
Ιδιοτιμές	8,6	3,5	3,0	1,5	1,1
% διακύμανσης	33,1	13,7	11,7	5,9	4,3
Cronbach a	.93	.89	.89	.83	.81

Οι ερευνητές της παρούσας εργασίας εφάρμοσαν για πρώτη φορά επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για την εξέταση της δομικής εγκυρότητας του ερωτηματολογίου της «Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών».

Το υποτιθέμενο μοντέλο (Σχήμα 3) που εξετάστηκε βασίστηκε στη δομή που παρουσίασε το ερωτηματολόγιο στην εργασία των Alexandris et al (1999). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παραπάνω εργασίας, έξι παράγοντες ήταν εκδηλώσεις της συνολικής ικανοποίησης των πελατών.

Αξιολόγηση καταλληλότητας του μοντέλου

Αρχικά η συνολική καταλληλότητα των δεδομένων του υποθετικού μοντέλου πραγματοποιήθηκε με τον δείκτη χ^2 . Μη στατιστικά σημαντική τιμή του χ^2 είναι θετική ένδειξη για την καταλληλότητα του μοντέλου. Επειδή όμως η σημαντικότητα του χ^2 είναι ευαίσθητη στο μέγεθος του δείγματος και στις αποκλίσεις της κανονικής κατανομής, εξετάστηκαν και άλλοι εναλλακτικοί δείκτες καταλληλότητας του μοντέλου. Οι Hoyle & Panter (1995) προτείνουν έναν απόλυτο δείκτη (absolute) και έναν δείκτη σχετικής βελτίωσης (incremental). Έτσι για την αξιολόγηση της καταλληλότητας του μοντέλου αποφασίστηκε να παρουσιαστούν: η τιμή του χ^2 , ο απόλυτος δείκτης RMSEA (Bentler, 1995) και ο δείκτης σχετικής βελτίωσης CFI (Bentler, 1990). Οι παραπάνω δείκτες είναι λιγότερο ευαίσθητοι στο μέγεθος του δείγματος και στη μέθοδο υπολογισμού (Fan, Thompson & Wang, 1999). Σύμφωνα με τους Hu & Bentler (1999) τιμές κοντά στο .06 για τον δείκτη RMSEA και κοντά στο .95 για το δείκτη CFI είναι ικανοποιητικές ώστε να επιβεβαιωθεί η καταλληλότητα του προτεινόμενου μοντέλου.

Πίνακας 10. Επιβεβαιωτική ανάλυση της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών

	χ^2	<i>df</i>	<i>CFI</i>	<i>RMSEA</i>
Μοντέλο 1	503.54*	9	.97	.05

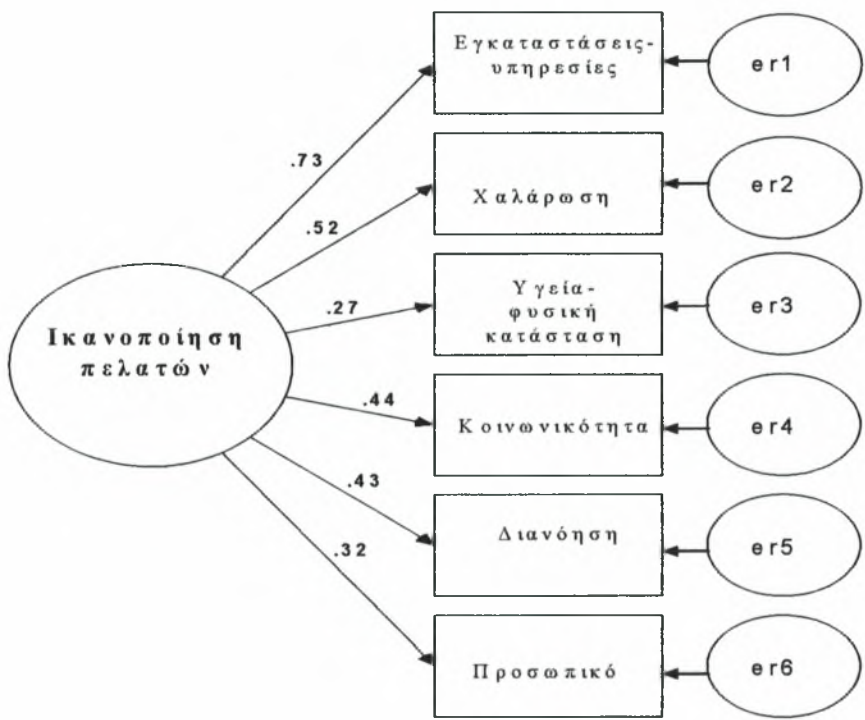
Σημείωση: * $p < .01$

Οι τιμές του υποτιθέμενου μοντέλου παρουσιάζονται στον πίνακα 10. Παρά τη στατιστικά σημαντική τιμή του χ^2 , οι τιμές των εναλλακτικών δεικτών καταλληλότητας έχουν ικανοποιητικές τιμές (0.5 για τον RMSEA και .97 για τον CFI). Οι φορτίσεις των παραγόντων είχαν ικανοποιητικές τιμές και ήταν όλες

στατιστικά σημαντικές (Σχήμα 3). Βασιζόμενοι λοιπόν στα παραπάνω αποτελέσματα μπορούμε να διατυπώσουμε την άποψη ότι το μοντέλο είναι αποδεκτό.

Πίνακας 11. Συντελεστές Cronbach’ α των παραγόντων της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών.

Παράγοντες ερωτηματολογίου	Διανόηση	Κοινωνικότητα	Χαλάρωση	Υγεία- φυσική κατάσταση	Εγκαταστάσεις υπηρεσίες	Προσωπικό
Cronbach’ α	.76	.87	.91	.89	.87	.88



Σχήμα 3: Υποθετικό μοντέλο ενός παράγοντα της «Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών»

Παρατήρηση

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την αξιολόγηση μέσω παρατήρησης των εργαζομένων γυμναστών του δήμου. Τα αντικείμενα που αξιολογήθηκαν ήταν: (α) η συνέπεια ωραρίου, (β) η γνώση του αντικειμένου, (γ) η

ευγένεια, κοινωνικότητα και καλή επικοινωνία, (δ) η μεταδοτικότητα και (ε) η εμφάνιση. Η παρατήρηση έγινε από το Νοέμβριο έως τον Απρίλιο. Μία φορά το μήνα ένας εξωτερικός παρατηρητής σε μη προγραμματισμένες επισκέψεις συμπλήρωνε τη λίστα για κάθε γυμναστή.

Στον πίνακα 12 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των κριτηρίων αντικειμένων αξιολόγησης. Όλες οι τιμές ήταν αρκετά πάνω από την ενδιάμεση τιμή (1.5). Όπως για παράδειγμα 2.00 για τη μεταδοτικότητα, 1.84 για την εμφάνιση, 1.81 για τη γνώση του αντικειμένου. Τη χαμηλότερη τιμή παρουσίασε το κριτήριο συνέπεια ωραρίου με 1.59.

Πίνακας 12. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των κριτηρίων αξιολόγησης μέσω παρατήρησης.

Κριτήρια	Μέσοι όροι	Τυπική απόκλιση
Συνέπεια ωραρίου	1.59	.70
Γνώση αντικειμένου	1.81	.75
Ευγένεια, κοινωνικότητα	1.78	.63
Μεταδοτικότητα	2.00	.77
Εμφάνιση	1.84	.76

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στα προγράμματα «Άθλησης για όλους» η κάθε δραστηριότητα αξιολογείται από το επίπεδο αποδοχής της από το κοινό και τον βαθμό ικανοποίησης αυτών που συμμετέχουν με βάση πάντα τα υποκειμενικά τους κριτήρια. Πηγή πληροφόρησης της αξιολόγησης αποτέλεσαν δύο ερωτηματολόγια. Το πρώτο αφορά την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και το δεύτερο την ικανοποίηση των αθλουμένων που συμμετέχουν στα προγράμματα που αφορούν ενήλικες. Επίσης καταγράφηκαν από εξωτερικό παρατηρητή πέντε κριτήρια που αφορούσαν τη δουλειά των καθηγητών φυσικής αγωγής που εργάζονταν στα προγράμματα.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος στα προγράμματα «Άθληση για όλους» φανερώνουν ότι όσον αφορά το φύλλο των αθλουμένων της έρευνας, οι γυναίκες κυριαρχούν. Το φαινόμενο αυτό παρατηρείται και σε άλλες έρευνες που έχουν διεξαχθεί τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα (Afthinos & Theodorakis, 1999; Alexandris et al., 2004; Υφαντίδου, Κώστα, Μιχαλοπούλου & Αστραπέλλος, 2005). Σύμφωνα ακόμη με το American Sports Data (1997), από τα 11,3 εκατομμύρια μέλη των κέντρων άσκησης το 60% είναι γυναίκες και το 40% είναι άνδρες (Grantham, Patton, York & Winick, 1998). Η έλλειψη ποικιλίας ωρών, αλλά και η μη λειτουργία τα Σαββατοκύριακα ίσως συντελεί στην μικρότερη συμμετοχή των ανδρών. Ο μέσος όρος της ηλικίας των αθλουμένων 45 χρόνια είναι παρόμοιος με έρευνες στον ίδιο χώρο (Θεοδωράκης, Ζαχαριάδης & Πετρίδου, 2004; Κουτσούκη et al., 2003). Διαφέρει όμως από αυτές που πραγματοποιήθηκαν στον ιδιωτικό τομέα (Alexandris et al., 2004; Lam et al., 2005 ; Papadimitriou et al., 2000) όπου ο μέσος όρος ηλικίας είναι αρκετά μικρότερος. Έχοντας υπόψη τον παράγοντα εγκαταστάσεις – υπηρεσίες ο οποίος παρουσιάζει χαμηλή αξιολόγηση (Πίνακας 7) μπορούμε ίσως να δικαιολογήσουμε το παραπάνω αποτέλεσμα. Τα δημοτικά αθλητικά προγράμματα δεν προσελκύουν νέους ηλικίας 18 έως 30 ετών εύκολα. Η διερεύνηση αυτού του παράγοντα της κλίμακας ικανοποίησης υποδεικνύει την έλλειψη ποικιλίας προγραμμάτων που ενδιαφέρουν τους νέους. Τα νέα ρεύματα στην

άσκηση, όπως pilates, power yoga, tae bo κλπ. δεν διδάσκονται στον Δήμο που εξετάζουμε αλλά και σε πολλούς άλλους που εφαρμόζουν παρόμοια προγράμματα. Απαιτείται μεγαλύτερη εξειδίκευση από τους εργαζόμενους, οι οποίοι ζητούν και περισσότερα χρήματα απ' αυτά που μπορεί να προσφέρει ο Δήμος και η Γ.Γ.Α. Οι υπαίθριες δραστηριότητες, ένα άλλο είδος εναλλακτικών προγραμμάτων που διαφέρουν από τα συνηθισμένα, εφαρμόζονται περιστασιακά και με πολλές ελλείψεις όσον αφορά την ποικιλία. Σκι και ορειβασία, rafting, κανόε-καγιάκ, ποδήλατο βουνού κλπ. είναι δραστηριότητες όπου μέσα από την άθληση και την περιπέτεια επιτυγχάνεται η απόδραση από την καθημερινότητα και η επαφή με τη φύση.

Η διάρκεια συμμετοχής των αθλουμένων στα προγράμματα (Πίνακας 3) φανερώνει την τάση τους να παραμείνουν, διότι ένα μεγάλο ποσοστό 71,3 % είναι οι αθλούμενοι που επαναλαμβάνουν την προτίμησή τους για το φορέα υλοποίησης. Από την έρευνα δεν μπορούν να δοθούν απαντήσεις για το ποσοστό διακοπής από το πρόγραμμα ή για τους λόγους της διακοπής. Αυτά είναι όμως ερωτήματα στα οποία πρέπει οι υπεύθυνοι των Δήμων να δώσουν λύσεις και απαντήσεις. Από τα αποτελέσματα διαφαίνεται όμως ένα ποσοστό 28.7 % νέων πελατών. Το ποσοστό αυτό είναι πολύ σημαντικό και ουσιαστικά αποδεικνύει, ότι γίνεται αρκετά σωστή δουλειά στον τομέα της προώθησης, ενημέρωσης και διαφήμισης των δημοτικών προγραμμάτων. Ο δήμος στον οποίο πραγματοποιήθηκε η έρευνα έχει συγκεκριμένη στρατηγική στο κομμάτι αυτό. Εκδίδει διαφημιστικά φυλλάδια που μοιράζονται σε όλους τους δημότες, αναρτά ενημερωτικούς πίνακες (διαφημιστικά ταμπλό) και αφίσες σε πολυσύχναστους χώρους, παράγει διαφημιστικό υλικό που παίζεται σε τοπικά τηλεοπτικά κανάλια.

Όσον αφορά τώρα την συχνότητα συμμετοχής η πλειονότητα των αθλουμένων επιδεικνύει μία συνέπεια και συνέχεια παρουσίας στα προγράμματα 94,5 % (Πίνακας 4). Το γεγονός αυτό φανερώνει άτομα που έχουν αθλητική νοοτροπία και θεωρούν την άσκηση τρόπο ζωής. Η μειονότητα μόλις 5,5 % (Πίνακας 4) χαρακτηρίζει άτομα που παρακολουθούν τα προγράμματα ευκαιριακά όταν κρίνουν ότι έχουν ανάγκη. Η συνέπεια που παρατηρείται ενισχύει την θετική αξιολόγηση των αθλουμένων ως προς το πρόγραμμα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τόσο στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών όσο και στην ικανοποίηση που εκλαμβάνουν από αυτές σύμφωνα με τις προσδοκίες τους.

Η εβδομαδιαία συχνότητα συμμετοχής είχε ως μέγιστο τις 2-3 φορές 69,8 % (Πίνακας 4). Είναι γεγονός, ότι σήμερα τα άτομα δεν έχουν και πολλές ευκαιρίες για

σωματική δραστηριότητα. Η ασφυκτική χρονικά καθημερινή ζωή σε μία πόλη, η ανάγκη επιβίωσης στην σκληρή κοινωνία όπου ζούμε οδηγεί στους χώρους άθλησης το πολύ τρεις φορές την εβδομάδα. Οι προσαρμογές που μπορούν να πετύχουν με αυτή την συχνότητα τους εξασφαλίζει υγεία και μια σταθερή φυσική κατάσταση.

Σχετικά με το επάγγελμα των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ (Πίνακας 5), 42% ήταν γυναίκες που ασχολούνται με τα οικιακά, 26.9% ήταν υπάλληλοι, 11.6 % συνταξιούχοι, 11% ελεύθεροι επαγγελματίες, φοιτητές 7.3% και άνεργοι 1.2%. Παρατηρείται ποικιλία επαγγελμάτων που φανερώνει και μία διαφοροποίηση όσον αφορά την οικονομική και κοινωνική τους κατάσταση. Έτσι επιτυγχάνεται και η φιλοσοφία των Ο.Τ.Α. που επιδιώκουν να δώσουν την δυνατότητα για άθληση σε όλες τις κατηγορίες των πολιτών τους. Πολλοί αθλούμενοι σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας συμμετέχουν σε δύο ή και τρία διαφορετικά προγράμματα. Η ποικιλία λοιπόν των παρεχομένων προγραμμάτων αποτελεί ένα ιδιαίτερο κίνητρο που βοηθά στην αύξηση της συμμετοχής. Είναι φανερό ότι οι άνθρωποι προσπαθούν να βρουν τρόπους για να παραμείνουν φυσικά δραστήριοι, αξιοποιώντας εποικοδομητικά τον ελεύθερο τους χρόνο. Έτσι επιτυγχάνεται ένας ακόμη από τους σκοπούς που θέτει το Οργανωτικό πλαίσιο των προγραμμάτων ΑγΟ.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης και το υψηλό ποσοστό συμμετοχής στα προγράμματα της τρίτης ηλικίας (Πίνακας 6). Οι αθλούμενοι αυτής της ηλικίας βρίσκουν οργανωμένα προγράμματα μόνο στους Δήμους. Στον ιδιωτικό τομέα σύμφωνα με την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, ειδικά στον Ελλαδικό χώρο, υπάρχουν ελάχιστες ευκαιρίες δραστηριοποίησης. Οι Grantham et al. (1998) υποστήριζαν ότι συμμετοχή στα προγράμματα για περισσότερο από 100 μέρες το χρόνο στον ιδιωτικό τομέα έχουν οι μεγαλύτεροι των 55 ετών 37,2%, οι 35-54 ετών 37% και οι 18-34 ετών το 36,6%. Το ποσοστό αυτό αποδεικνύει, ότι οι μεγαλύτεροι στην ηλικία και περισσότερο ελεύθερο χρόνο έχουν, αλλά θεωρούν και την άσκηση αναγκαιότητα και όχι πολυτέλεια. Οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι τα άτομα της τρίτης ηλικίας θα είναι η αναπτυσσόμενη αγορά για την επόμενη δεκαετία.

Στην εργασία μας η υψηλή τιμή του παράγοντα προσδοκώμενα αποτελέσματα που αξιολογεί η κλίμακα της ποιότητας υπηρεσιών (Πίνακας 7), επιβεβαιώνεται από το υψηλό ποσοστό συμμετοχής της ηλικιακής αυτής ομάδας. Διαφαίνεται από το προαναφερόμενο αποτέλεσμα ότι οι προσδοκίες τους για επίτευξη υγείας, ποιότητας ζωής, ψυχολογικής ενίσχυσης, κοινωνικοποίησης και ανεξαρτησίας επιτυγχάνεται. Τα αποτελέσματα αυτά ενδιαφέρουν τα αθλητικά στελέχη για τον επιχειρηματικό

τους προγραμματισμό στο μέλλον. Τα άτομα της τρίτης ηλικίας είναι μία ομάδα στόχος με αυξανόμενες απαιτήσεις για αυτό και θα πρέπει να δημιουργηθούν στους Δήμους αλλά και στον ιδιωτικό τομέα νέα προγράμματα που θα καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Συμπερασματικά, οι υπεύθυνοι των γυμναστηρίων πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους και σε άλλες ηλικιακές ομάδες για να καλύψουν τις ανάγκες όλων των μελών της ελληνικής οικογένειας. Μέσα από την γνώση των μελών, γνωρίζουμε τις προσδοκίες τους και προσαρμόζουμε ανάλογα τις παρεχόμενες υπηρεσίες πάντα με γνώμονα την ποιότητα.

Ποιότητα υπηρεσιών

Οι ερευνητές της παρούσας εργασίας έκριναν ότι το προτεινόμενο μοντέλο των πέντε παραγόντων (προσωπικό, αξιοπιστία, προσδοκώμενα αποτελέσματα, ανταπόκριση, εγκαταστάσεις) καλύπτει εννοιολογικά και επιστημονικά την έρευνα. Εξετάστηκε όμως η δυνατότητα εφαρμογής παραγοντικής ανάλυσης και στο συγκεκριμένο δείγμα, που ήταν διαφορετικό από αυτό όπου το ερωτηματολόγιο αρχικά εφαρμόστηκε. Η χρήση έγκυρων και αξιόπιστων οργάνων αξιολόγησης αθλητικών προγραμμάτων βελτιώνουν ουσιαστικά τα ίδια τα προγράμματα (Grammatikopoulos, Tsigilis, Koustelios & Theodorakis, υπό δημοσίευση). Η δομική εγκυρότητα της κλίμακας εξετάστηκε με την χρήση της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης. Οι δείκτες αυτής της ανάλυσης κυμάνθηκαν σε ικανοποιητικά επίπεδα γεγονός που επιβεβαιώνει την ύπαρξη των πέντε παραγόντων της κλίμακας ποιότητας υπηρεσιών (Πίνακας 9). Οι συντελεστές α Crobach με τους οποίους εξετάστηκε η εσωτερική συνοχή των πέντε διαστάσεων της κλίμακας, κυμάνθηκαν σε ικανοποιητικά επίπεδα και υποστηρίζουν την αξιοπιστία των παραγόντων. Υψηλούς δείκτες εσωτερικής συνοχής των παραγόντων της κλίμακας ποιότητας υπηρεσιών ανέφεραν και ο Alexandris et al., (2004) σε έρευνα στα ιδιωτικά γυμναστήρια και ο Θεοδωράκης et al., (2004) σε έρευνα σε δημοτικά γυμναστήρια. Από τα παραπάνω προκύπτουν ισχυρές ενδείξεις ως προς την αξιοπιστία και εγκυρότητα του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου. Το προτεινόμενο αυτό μοντέλο των πέντε παραγόντων της κλίμακας ποιότητας υπηρεσιών επιβεβαιώνει την γενικότερη παραδοχή των ερευνητών (Kim et al., 1995; Parasuraman et al., 1988) ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι μία πολυδιάστατη έννοια. Το εργαλείο αυτό μέτρησης θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών, που παρέχουν

στους πελάτες τους τόσο στα ιδιωτικά γυμναστήρια, όπου και η αρχική εφαρμογή του, όσο και στα δημοτικά γυμναστήρια.

Το προτεινόμενο μοντέλο δίνει την δυνατότητα στα αθλητικά στελέχη των δήμων να αξιολογήσουν το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχουν για κάθε παράγοντα ξεχωριστά, να διαπιστώσουν πιθανόν ελλείψεις και να κάνουν συγκεκριμένες βελτιώσεις. Πρέπει επίσης επισημανθεί ότι στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο των Alexandris, Zaxariadis, Tsorbatzoudis & Grouios (2004) για πρώτη φορά εισάγεται ο παράγοντας προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Από την παρουσίαση των αποτελεσμάτων μπορεί να συμπεράνει κανείς ότι οι αθλούμενοι έχουν θετική αντίληψη για την ποιότητα υπηρεσιών που τους παρέχεται. Η βαθμολογία που έδωσαν θεωρείται ότι αναδεικνύει μία θετική στάση για τις υπηρεσίες στα προγράμματα άθλησης του δήμου Αμπελοκήπων (Πίνακας 7)

Ένας από τους παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών που δεν παρουσίασε από τις υψηλότερες βαθμολογίες ήταν αυτός της ανταπόκρισης. Πιθανόν το αποτέλεσμα αυτό να οφείλεται στο ότι η Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι ένας παραδοσιακός δημόσιος φορέας. Δηλαδή, δυσκίνητος στην άμεση επίλυση προβλημάτων λόγω περίπλοκων γραφειοκρατικών δομών λειτουργίας, αλλά και με δυσχέρεια επικοινωνίας με τον πελάτη και το πρόβλημά του κατ' επέκταση. Επιπλέον θα πρέπει να συνυπολογιστεί και η έλλειψη διοικητικού προσωπικού στους πολλούς και διάσπαρτους χώρους άθλησης, κατά τη διάρκεια των παρεχόμενων προγραμμάτων τις απογευματινές ώρες.

Την χειρότερη αξιολόγηση έχει ο παράγοντας εγκαταστάσεις (Πίνακας 7). Το αποτέλεσμα αυτό πιθανόν να οφείλεται στην ύπαρξη μόνο ενός πλήρους εξοπλισμένου γυμναστηρίου. Οι υπόλοιποι χώροι είναι μικρές αίθουσες που έχουν διαμορφωθεί για τις ανάγκες των προγραμμάτων, με ελλείψεις όμως σε αποδυτήρια, χώρους υγιεινής και σύγχρονου αθλητικού εξοπλισμού. Αυτό άλλωστε φαίνεται να είναι το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι δημόσιοι φορείς παροχής αθλητικών υπηρεσιών στην Ελλάδα (Alexandris et al., 1999; Πετρίδου, Θεοδωράκης, Ταξιλδάρης, Πυλιανίδης & Αντωνίου, 2003). Οι δήμοι δεν λειτουργούν με γνώμονα το οικονομικό κέρδος. Οι χαμηλές εισφορές των αθλουμένων και αντίστοιχα τα μειωμένα έσοδα αποτελούν δικαιολογία που χρησιμοποιούν πολλές φορές ως αντιστάθμισμα των χαμηλά ποιοτικών παρεχομένων υπηρεσιών. Όμως οι εισφορές πρέπει να παραμείνουν χαμηλές και οι αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών για σύγχρονες αθλητικές εγκαταστάσεις, ανοιχτές και κλειστές, εξειδικευμένο εξοπλισμό,

πρέπει να καλυφθούν εκτός από την κρατική επιχορήγηση και από άλλες πηγές, χορηγίες, άλλες χρηματοδοτήσεις και έσοδα άλλων δραστηριοτήτων.

Την υψηλότερη τιμή (Πίνακας 7) παρουσιάζουν οι παράγοντες προσωπικό και αξιοπιστία. Το αποτέλεσμα αυτό ενισχύει τη σημασία του ρόλου των καθηγητών φυσικής αγωγής στα προγράμματα «Άθληση για όλους», αλλά και την συνέπεια και συνέχεια που έχουν τα προγράμματα οργανωτικά τόσο από τους Δήμους, όσο και από την Γ.Γ.Α. Η θεσμοθέτησή τους είναι γεγονός που επιβεβαιώνει το κύρος τους. Πέρα από τους γυμναστές στον παράγοντα προσωπικό συμπεριλαμβάνονται οι διοικητικοί υπάλληλοι, οι φύλακες και οι καθαρίστριες που απασχολούνται στον Δήμο. Συνυπολογίζοντας και την υψηλή τιμή του παράγοντα αξιοπιστία διαφαίνεται ότι συμπεριφέρονται με υπευθυνότητα, ευγένεια, είναι συνεπής στα καθήκοντα τους, πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες.

Όσον αναφορά τέλος τον παράγοντα προσδοκώμενα αποτελέσματα (Πίνακας 7), η υψηλή του τιμή αποδεικνύει τη θετική αντίληψη των πολιτών για τα αποτελέσματα της συμμετοχής τους, σε σχέση με την υγεία, τη φυσική και ψυχολογική τους κατάσταση. Ο παράγοντας αυτός περιλαμβάνει τις προσδοκίες των πολιτών και προβλέπει την πιθανή επανάληψη της συμμετοχής. Στην εποχή μας εκατομμύρια άνθρωποι έχουν ανακαλύψει τα οφέλη της κίνησης. Προσπαθούν να βρουν τρόπους να περπατήσουν, να κάνουν jogging, να τρέξουν, να παίξουν τένις, να κολυμπήσουν. Αναφέρεται σε διάφορες μελέτες στη διεθνή βιβλιογραφία αλλά και ο κόσμος έχει αποδεχθεί πια, ότι οι φυσικά δραστήριοι άνθρωποι ζούνε πληρέστερη ζωή. Διαθέτουν περισσότερη αντοχή, αντίσταση σε αρρώστιες, παραμένουν κομψοί, έχουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση, λιγότερη κατάθλιψη και σε μεγαλύτερη ηλικία, παραμένουν δημιουργικοί. Η άθληση είναι δικαίωμα του πολίτη, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, φυλής, κοινωνικής, οικονομικής κατάστασης, φυσικής και νοητικής ικανότητας. Καλούνται και η αθλητική πολιτική και ο επιστημονικός της σχεδιασμός να αξιολογήσουν αν στην σύγχρονη κοινωνία επιτυγχάνεται αθλητική ανάπτυξη, φυσική και ψυχική βελτίωση των αθλουμένων και αν τα προγράμματα λειτουργούν ως δίκτυο για ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων.

Ικανοποίηση πελατών

Στην έρευνα των Ρουσσέτη, Κουστέλιου, Κιουμουρτζόγλου & Διγγελίδη (υπό δημοσίευση) που πραγματοποιήθηκε σε δημοτικά γυμναστήρια εξετάστηκε η δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου της ικανοποίησης πελατών. Εφαρμόστηκε για

πρώτη φορά επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση. Οι δείκτες της επιβεβαιωτικής ανάλυσης υποστήριξαν την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και επιβεβαίωσαν την ύπαρξη των έξι παραγόντων (προσωπικό, χαλάρωση, κοινωνικότητα, υγεία-φυσική κατάσταση και εγκαταστάσεις-υπηρεσίες, διανόηση, Πίνακας 8). Από τα παραπάνω προκύπτουν ισχυρές ενδείξεις ως προς την αξιοπιστία και εγκυρότητα του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου. Το εργαλείο αυτό μέτρησης θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών τόσο στα ιδιωτικά γυμναστήρια, όπου και η αρχική εφαρμογή του, όσο και στα δημοτικά γυμναστήρια.

Η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αθλουμένων (Πίνακας 8) στα προγράμματα «Άθλησης για όλους» του Δήμου Αμπελοκήπων αναδεικνύει μία θετική θέση. Από τα αποτελέσματα μπορεί να συμπεράνει κανείς ότι οι αθλούμενοι έμειναν ικανοποιημένοι.

Την χειρότερη αξιολόγηση είχε (Πίνακας 8) ο παράγοντας εγκαταστάσεις – υπηρεσίες. Το αποτέλεσμα αυτό συμπίπτει με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της κλίμακας ποιότητας υπηρεσιών. Η μεικτή μέθοδος αναδεικνύει για ακόμη μία φορά τη σύγκλιση των συμπερασμάτων για την ίδια διάσταση των δύο διαφορετικών παραγόντων της αντιλαμβανόμενης ποιότητας και ικανοποίησης των προγραμμάτων ΑγΟ που εφαρμόζονται στον συγκεκριμένο Δήμο της έρευνας. Στο παράγοντα εγκαταστάσεις – υπηρεσίες συμπεριλαμβάνεται και η ανάγκη των αθλουμένων για ποικιλία προγραμμάτων, αποτέλεσμα που επιβεβαιώνεται και στην εργασία των Σταύρου & Κάκκου (2000). Οι δημόσιοι φορείς πλέον πρέπει να δημιουργούν νέους χώρους πιο ελκυστικούς, πιο καθαρούς με προγράμματα προσαρμοσμένα σε ηλικία ή επίπεδο εμπειρίας των αθλουμένων. Η ύπαρξη επίσης καινοτόμων προγραμμάτων (ταυτόχρονη άθληση μητέρας και παιδιού, δραστηριότητες αναψυχής για όλη την οικογένεια) θα βοηθήσουν στην αύξηση της ικανοποίησης των αθλουμένων. Οι Δήμοι πρέπει να χαράζουν τεκμηριωμένη πολιτική υγείας με την προώθηση των κατάλληλων προγραμμάτων που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα και των δύο φύλων. Οι γονείς πάλι πρέπει να γίνουν μοντέλα για τα παιδιά τους, αρπάζοντας κάθε ευκαιρία για φυσική δραστηριότητα, περιορίζοντας έτσι την ενασχόληση τους με παθητική αναψυχή στο σπίτι.

Την υψηλότερη τιμή (Πίνακας 8) και στην αξιολόγηση της κλίμακας ικανοποίησης παρουσιάζει ο παράγοντας προσωπικό. Το αποτέλεσμα αυτό ενισχύει επιπλέον τη σημασία του ρόλου των καθηγητών φυσικής αγωγής στα προγράμματα

«Άθληση για όλους». Καταδεικνύει την ανάγκη για συνεχή επιμόρφωση τους αλλά και αξιολόγηση της συμπεριφοράς τους ως προς τους αθλούμενους. Η επιμόρφωση είναι μία διαδικασία που αφορά συνολικά το προσωπικό του οργανισμού και πρέπει να γίνεται συχνά. Μπορεί να γίνει εντός του οργανισμού, ή εκτός με την παρακολούθηση σεμιναρίων και συνεδρίων, προγραμμάτων εξειδίκευσης πανεπιστημίων, επαγγελματικών σχολών κτλ. Η επιλογή τους πρέπει να βασίζεται σε κριτήρια και προσόντα που περιγράφονται αναλυτικά και ταιριάζουν περισσότερο με τον οργανισμό και την όποια θέση προκηρύσσει, αφού σύμφωνα με τα αποτελέσματα το προσωπικό αποτελεί σημαντικό παράγοντα που καθορίζει την ικανοποίηση ή την δυσαρέσκεια των πελατών. Η πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού είναι βασικός παράγοντας για την ομαλή λειτουργία και την επίτευξη των στόχων των προγραμμάτων. Οι έμπειροι και επιστημονικά καταρτισμένοι καθηγητές φυσικής αγωγής που αμείβονται ικανοποιητικά και με συνέπεια, αποτελούν το κλειδί της επιτυχίας των προγραμμάτων όπως αποδεικνύουν τα αποτελέσματα της παρούσας αξιολόγησης. Τα αθλητικά στελέχη των Δήμων πρέπει να γνωρίζουν βασικές αρχές διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού (προγραμματισμό, προσέλκυση, επιλογή, εκπαίδευση, ανάπτυξη, εκτίμηση απόδοσης, μισθολογική πολιτική και παροχές) αφού αυτό αποτελεί την καλύτερη επένδυση για κάθε οργανισμό (Αλεξανδράκης, 2006).

Οι παράγοντες κοινωνικότητα, υγεία και φυσική κατάσταση, χαλάρωση (Πίνακας 8) είχαν εξίσου ικανοποιητικά αποτελέσματα, αρκετά πάνω από το μέσο όρο. Η υψηλή ικανοποίηση που παρατηρήθηκε φαίνεται ότι καλύπτει τις ανάγκες των αθλουμένων για υγεία, χαλάρωση, ξεκούραση και κοινωνικές επαφές στο πλαίσιο του λιγοστού ελεύθερου χρόνου που διαθέτουν στο συνολικά επιβαρημένο καθημερινό πρόγραμμα της ζωής τους. Τέλος όσον αφορά στον παράγοντα διανόηση (Πίνακας 8) η ικανοποίηση είναι σχετικά χαμηλή. Ο παράγοντας αυτός αναφέρεται στην ικανοποίηση που προκύπτει από την εκμάθηση νέων δεξιοτήτων και την επέκταση των προσωπικών ενδιαφερόντων μέσα από την συμμετοχή στα αθλητικά προγράμματα. Ίσως τα περιορισμένα μέσα που διαθέτουν οι δήμοι να μη μπορούν να εκπληρώσουν τις απαιτήσεις των πελατών τους προς αυτήν την κατεύθυνση. Ίσως, λίγα μαθήματα υδρογυμναστικής σε κάποια πισίνα της περιοχής ή μία διάλεξη με θέμα την υγιεινή διατροφή ή το κάπνισμα κλπ., ίσως βοηθήσουν στην βελτίωση του συγκεκριμένου παράγοντα. Οι συνοδευτικές ενέργειες εμπλουτίζουν το σχεδιασμό

των προγραμμάτων σπάνοντας την μονοτονία και δίνουν στους αθλούμενους ευκαιρίες ψυχαγωγίας πέρα από την άθληση.

Η ικανοποίηση των αθλουμένων - πελατών θα πρέπει να είναι πρωταρχικό μέλημα της διοίκησης ενός αθλητικού οργανισμού. Οι Τσιγγίλης, Μασμανίδης & Κουστέλιος (2004) σε έρευνά τους για την αποτελεσματικότητα των αθλητικών προγραμμάτων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είχαν ως κριτήριο την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των φοιτητών. Η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την αξιολόγηση της επιτυχίας του Chelladurai (1987). Η καθιέρωση λοιπόν τακτικής αξιολόγησης θα προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες ως ανατροφοδότηση για το σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή για την βελτίωση των υπαρχόντων. Τα στελέχη των δήμων θα πρέπει να γνωρίζουν και να φροντίζουν τους παράγοντες εκείνους που διαμορφώνουν την γνώμη των αθλουμένων (εγκαταστάσεις-υπηρεσίες, προσωπικό, χαλάρωση, διανόηση, κοινωνικότητα και υγεία-φυσική κατάσταση) ώστε να κατευθύνουν ανάλογα της ενέργειές τους. Οι Triado et al (1999) υποστήριζαν ότι πρώτα πρέπει να βελτιώνονται οι παράγοντες που έχουν την μέγιστη επιρροή στην ικανοποίηση των πελατών.

Ο αριθμός των συμμετεχόντων από ένα μόνο δήμο στην έρευνα δεν επιτρέπει την ασφαλή εξαγωγή συμπερασμάτων για το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχεται γενικότερα από τους Δήμους. Οι έρευνες που έχουν γίνει και έχουν δημοσιευθεί είναι πολύ περιορισμένες. Οι θετικές αντιλήψεις των αθλουμένων στην συγκεκριμένη έρευνα δεν αποκλείει την ανάγκη για σημαντικές βελτιώσεις σε όλα τα επίπεδα. Τα στελέχη των Δήμων έχουν να συλλέξουν σημαντικές πληροφορίες από αντίστοιχες έρευνες, που θα τους βοηθήσουν στην αποτελεσματικότερη οργάνωση και ουσιαστική αναβάθμιση των προγραμμάτων. Η διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών ως κριτήριο αξιολόγησης των προγραμμάτων πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα των Δήμων, ώστε να προσφέρουν αναβαθμισμένες υπηρεσίες άξιες ανταγωνισμού. Ακόμη θα αποτελέσει μέρος της συνολικότερης αξιολόγησης που πρέπει να γίνεται, ώστε κάθε Δήμος, αλλά και το κράτος να μπορεί να εκτιμήσει αν είναι εποικοδομητική η χρηματοδότηση των προγραμμάτων. Η σωστή αξιολόγηση των δράσεων θα καταστήσει ικανούς τους δήμους στην ανάπτυξη πιο μοντέρνων και ανταγωνιστικών προτάσεων, ώστε να μπορέσουν να παίξουν ουσιαστικό ρόλο στην τοπική κοινωνία όπου δραστηριοποιούνται. (Γραμματικόπουλος, Τσιγγίλης & Κουστέλιος, 2002).

Οι όροι ποιότητα και ικανοποίηση δεν είναι ταυτόσημοι αλλά σχετίζονται (Oliver,1997). Η ισχυρή αυτή σχέση αναφέρθηκε από πολλούς ερευνητές (Howat et al., 1996; Kim et al., 1995; Theodorakis et al., 2001). Η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών συνήθως συνδέεται με ευχαριστημένους πελάτες και η χαμηλή με δυσαρεστημένους. Αυτό δεν αποτελεί κανόνα γιατί οι εκτιμήσεις για την ικανοποίηση γίνονται βάσει των προσωπικών προσδοκιών. Έτσι, υπηρεσίες που δεν είναι ποιοτικές ικανοποιούν τους πελάτες που έχουν χαμηλές προσδοκίες, ενώ αντίθετα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες δεν ικανοποιούν πελάτες με υψηλές προσδοκίες. Ο δυσαρεστημένος πελάτης μπορεί να σταματήσει να συμμετέχει, ή να συνεχίσει κάνοντας παράπονα ή να σταματήσει αλλά να διαδίδει αρνητικά σχόλια για το πρόγραμμα και τον οργανισμό. (Αλεξανδρή,2006). Σε πρόσφατη έρευνά τους οι Chang & Lee, 2004 ερεύνησαν τη σχέση της ποιότητας υπηρεσιών, της ικανοποίησης των πελατών και την ανανέωση της πρόθεσης συμμετοχής σε ιδιωτικά αθλητικά κέντρα στην Αμερική. Συμπέραναν ότι και η προσδοκία για ποιότητα υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών έχουν σημαντική επίδραση στην πρόθεση για ανανέωση της συμμετοχής, αλλά αξιοσημείωτο είναι ότι η ικανοποίηση είχε ισχυρότερη επίδραση. Εξηγώντας αυτό το αποτέλεσμα, κατέληξαν ότι στα αθλητικά κέντρα οι πελάτες συμμετέχουν στην παραγωγή της υπηρεσίας, αυτή η προσωπική ανάμιξη συνδυασμένη με την ικανοποίηση από την υπηρεσία αυξάνει την πρόθεση κάποιου για να ανανέωση την συμμετοχή του.

Παρατήρηση

Τα κοινά στοιχεία που αποτέλεσαν τα ειδικά αντικείμενα αξιολόγησης των εργαζομένων γυμναστών του δήμου ήταν: 1) συνέπεια ωραρίου, 2) γνώση αντικειμένου, 3) ευγένεια, κοινωνικότητα, καλή επικοινωνία 4) μεταδοτικότητα και 5) εμφάνιση. Οι τιμές σύμφωνα με τα αποτελέσματα (Πίνακας12) είναι υψηλές, 2.00 για τη μεταδοτικότητα, 1.84 για την εμφάνιση, 1.81 για τη γνώση του αντικειμένου, 1.78 για ευγένεια, κοινωνικότητα και καλή επικοινωνία. Τη χαμηλότερη τιμή (Πίνακας 11) παρουσίασε το κριτήριο συνέπεια ωραρίου με 1.59 πάντα πάνω από το μέσο όρο. Η παρατήρηση των αντικειμένων αυτών έγινε συστηματικά από εξωτερικό παρατηρητή. Τα αποτελέσματα αποδεικνύουν ότι έχει γίνει σωστή επιλογή από την διοίκηση του Δήμου αφού οι καθηγητές κατέχουν ικανότητες και επιδεξιότητες που απαιτούνται για την εργασία στα προγράμματα «Άθληση για όλους». Προς την

κατεύθυνση αυτή βοηθά και το οργανωτικό πλαίσιο της Γ.Γ.Α. (άρθρο 6, Ε. Ε. Μ. Α., 1999) όπου ορίζεται ο τρόπος επιλογής των εργαζομένων στα προγράμματα.

Η εκτίμηση της διοίκησης διαμορφώνεται από την καθημερινή εμπειρία στον χώρο της εργασίας, την αλληλεπίδραση με τον εργαζόμενο, την παρατήρηση αλλά και σε στοιχεία έρευνας που περιλαμβάνουν τις αντιλήψεις των πελατών για την απόδοση των εργαζομένων, αφού η γνώμη τους είναι σημαντική (Αλεξανδρής, 2006).

Οι δήμοι, ως αθλητικοί οργανισμοί πρέπει να εκτιμούν την απόδοση των εργαζομένων και των στελεχών τους γενικά, αναπτύσσοντας δικά τους συστήματα μέσα από την συνεργασία και την ανταλλαγή απόψεων. Έτσι, οι εργαζόμενοι θα γνωρίζουν ποια είναι η προσωπική τους απόδοση και συνεισφορά στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού (Slack, 1997). Είναι μοναδικός τρόπος ανατροφοδότησης με στόχο την βελτίωση της απόδοσης στο μέλλον. Η αποδοχή και η κατανόηση των κριτηρίων απόδοσης από τους εργαζόμενους είναι πολύ σημαντική για την αύξηση της παραγωγικότητας, της παρακίνησης και της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Αξιολόγηση

Για να αξιολογήσουμε τα προγράμματα «Άθλησης για όλους» στην έρευνά μας, διερευνήσαμε όπως προαναφέρθηκε, την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, την ικανοποίηση των αθλούμενων και τέλος αξιολογήθηκαν οι εργαζόμενοι, καθηγητές φυσικής αγωγής, μέσω παρατήρησης. Η παράλληλη χρήση ποιοτικής και ποσοτικής μεθόδου που εφαρμόστηκε στην παρούσα εργασία διαμόρφωσε το έδαφος για συζήτηση.

Στην κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών, στην κλίμακα ικανοποίησης πελατών και στην παρατήρηση υπήρξαν κοινοί παράγοντες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ο κοινός παράγοντας «προσωπικό» (Πίνακες 7,8) συγκέντρωσε υψηλές τιμές και στα θέματα που οι πελάτες εξέφρασαν τις αντιλήψεις τους (ποιότητα, ικανοποίηση) και στο κομμάτι της παρατήρησης που διεξήχθη από εξωτερικό παρατηρητή. Είναι σημαντικό, ότι με την χρήση των τριών αυτών διαδικασιών επιβεβαιώνεται η ταύτιση των αποτελεσμάτων, και ενισχύεται η εγκυρότητά τους. Τις χαμηλότερες αντιθέτως τιμές συγκέντρωσε ο κοινός παράγοντας «εγκαταστάσεις» (Πίνακες 7,8) που παρουσιάζεται στις δύο πρώτες διαδικασίες. Η αξιοπιστία της μεικτής μεθόδου αξιολόγησης αναδεικνύεται και πάλι αφού τα αποτελέσματα συμπίπτουν και όταν οι πελάτες εκφράζουν αρνητικές αντιλήψεις. Η σύγκριση των συμπερασμάτων που αποκτήθηκαν από διαφορετικές διαδικασίες παρέχουν ένα πιο ισορροπημένο

σύστημα ελέγχου. Ένας άλλος παράγοντας της ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών τα «προσδοκώμενα αποτελέσματα» (Πίνακας 7) θεωρούμε ότι έχει κοινά στοιχεία με τους παράγοντες της ικανοποίησης πελατών «χαλάρωση», «κοινωνικότητα» και «υγεία- φυσική κατάσταση» (Πίνακας 7). Οι τιμές όλων αυτών των διαστάσεων είναι σχετικά υψηλές. Παρατηρούμε ότι οι προσδοκίες των πελατών για τα αποτελέσματα της συμμετοχής τους, σε σχέση με την υγεία, τη φυσική και ψυχολογική τους κατάσταση διαφαίνεται ότι έχουν επιτευχθεί. Αξιολογώντας παράλληλα τους προαναφερόμενους παρόμοιους παράγοντες της ικανοποίησης επιβεβαιώνονται αυτές οι προσδοκίες αφού οι πελάτες είναι αρκετά ικανοποιημένοι.

Αντικρουόμενα αποτελέσματα δεν παρατηρήθηκαν κατά την αξιολόγηση. Όμως επιβεβαιώθηκε η ταύτιση των κοινών αποτελεσμάτων που η ταυτόχρονη μελέτη τους με τη χρήση ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων παρουσίασε μια πλούσια και αντιπροσωπευτική εικόνα των σκέψεων, των ανησυχιών και της εμπειρίας των πελατών.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν την χρηστικότητα της μεικτής μεθόδου αξιολόγησης. Η χρήση οποιαδήποτε μονοδιάστατης αξιολόγησης θα είχε περιορίσει την μελέτη κατά τέτοιο τρόπο ώστε τα συμπεράσματα δεν θα ήταν ίσως τόσο αντιπροσωπευτικά. Αντιθέτως η ταυτόχρονη χρησιμοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων για τη διαδικασία της αξιολόγησης των προγραμμάτων «Άθληση για Όλους» αποδείχθηκε ενδιαφέρουσα.

Στον χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης όπου εφαρμόζονται τα προγράμματα «Άθληση για Όλους» η έρευνα επιβεβαίωσε ότι η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελείται από πέντε διαστάσεις, δηλαδή: ανταπόκριση, προσδοκώμενα αποτελέσματα, προσωπικό, εγκαταστάσεις και αξιοπιστία. Οι αντιλήψεις των αθλουμένων στα προγράμματα ΑγΟ που εφαρμόζονται στο Δήμο Αμπελοκήπων ήταν θετικές όσον αφορά την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Την καλύτερη αξιολόγηση είχε ο παράγοντας προσωπικό και την χειρότερη ο παράγοντας εγκαταστάσεις. Οι υπόλοιποι παράγοντες κυμάνθηκαν σε σχετικά υψηλές τιμές ενισχύοντας τις θετικές αντιλήψεις των αθλουμένων.

Από τα αποτελέσματα μπορεί να συμπεράνει κανείς ότι οι αθλούμενοι έμειναν ικανοποιημένοι από την συμμετοχή τους στα προγράμματα. Όσον αφορά την έννοια της ικανοποίησης επιβεβαιώθηκε η ύπαρξη έξι παραγόντων: προσωπικό, χαλάρωση, κοινωνικότητα, υγεία-φυσική κατάσταση, εγκαταστάσεις-υπηρεσίες και διάνοηση. Ο παράγοντας προσωπικό συγκέντρωσε την θετικότερη αξιολόγηση και οι εγκαταστάσεις-υπηρεσίες την χαμηλότερη.

Στους δύο αυτούς κοινούς παράγοντες των διαστάσεων ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης πελατών αναδείχθηκε η ταύτιση των αποτελεσμάτων με την χρήση της μεικτής μεθόδου αξιολόγησης. Οι υπόλοιποι παράγοντες είχαν επίσης υψηλές τιμές, γεγονός που ενισχύει την θετική στάση των αθλουμένων προς τα προγράμματα.

Τα ειδικά αντικείμενα αξιολόγησης των εργαζομένων γυμναστών του Δήμου ήταν: συνέπεια ωραρίου, γνώση αντικειμένου, ευγένεια, κοινωνικότητα, καλή επικοινωνία, μεταδοτικότητα και εμφάνιση. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η αξιολόγηση επιβεβαίωσε την σωστή επιλογή των προσληφθέντων γυμναστών από

την διοίκηση του Δήμου. Οι καθηγητές κατέχουν ικανότητες και επιδεξιότητες που απαιτούνται για την εργασία στα προγράμματα «Άθληση για όλους». Αυτό το συμπέρασμα ενισχύεται και από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του παράγοντα προσωπικού και από τις δύο παραπάνω διαστάσεις. Το προσωπικό είναι ο σημαντικότερος παράγοντας στην διαμόρφωση των θετικών αντιλήψεων για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών αλλά και την ικανοποίηση των αθλουμένων από την συμμετοχή τους. Συμπέρασμα ιδιαίτερης βαρύτητας για τα αθλητικά στελέχη και τις διοικήσεις των Δήμων που επιθυμούν να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες και να έχουν ικανοποιημένους πολίτες.

Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή

Μελετώντας τις αντιλήψεις των αθλούμενων στα προγράμματα διαφαίνεται ότι το πιο σοβαρό μειονέκτημα εντοπίζεται στον παράγοντα εγκαταστάσεις. Οι Δήμοι πρέπει να διορθώσουν, ανακαινίσουν τις υπάρχουσες αθλητικές εγκαταστάσεις και να τις ενισχύσουν με σύγχρονο εξοπλισμό. Καλό θα ήταν, να δημιουργηθούν αθλητικά κέντρα σε μεγάλες εκτάσεις (π.χ. στρατόπεδα στις πόλεις) που θα συγκεντρώνουν διαφόρων ειδών αθλητικές δραστηριότητες, κλειστού και ανοιχτού τύπου και χώρους αναψυχής. Ήδη οι Ο.Τ.Α. που είναι επιφορτισμένοι να συντηρούν τα σχολικά συγκροτήματα τα χρησιμοποιούν πέραν του τυπικού σχολικού ωραρίου. Όμως, οι αίθουσες και τα υπόγεια γυμναστήρια που συνήθως υπάρχουν πρέπει να ανακαινίζονται τακτικά και να εξοπλίζονται ανάλογα. Επίσης, δεν πρέπει να επιτρέπεται η Τοπική Αυτοδιοίκηση την κατασκευή νέων σχολικών μονάδων χωρίς την ύπαρξη σύγχρονου κλειστού γυμναστηρίου. Η εκμετάλλευση ακόμη και των σχολικών προαυλίων, όπου μπορούν μικροί και μεγάλοι να δραστηριοποιούνται, ειδικά στις μεγαλουπόλεις όπου δεν υπάρχουν χώροι αναψυχής, αποτελεί πρόταση που θα μπορούσε να διερευνηθεί με προσοχή από τα αθλητικά στελέχη των Δήμων. Τους οικονομικούς πόρους μπορούν να τους βρουν από το Κράτος και τους διάφορους δημόσιους φορείς αλλά και από ιδιώτες (χορηγίες, δωρεές, διαφημιστικά έσοδα κλπ.).

Το προσωπικό αποδείχθηκε ο σημαντικότερος παράγοντας στην έρευνα, αφού είχε την καλύτερη αξιολόγηση. Αυτό το συμπέρασμα οι διοικήσεις των Δήμων πρέπει να το εκμεταλλευτούν. Οι εργαζόμενοι πρέπει να θεωρούν τον εαυτό τους κομμάτι του Δήμου, να γνωρίζουν τους στόχους του και να τους επιδιώκουν. Να αξιολογείται η απόδοσή τους και να λαμβάνουν ανατροφοδότηση για τα αποτελέσματα ώστε να βελτιώσουν τις αδυναμίες τους. Να γνωρίζουν τα κριτήρια απόδοσης να τα

αποδέχονται και να τα κατανοούν γιατί έτσι θα αυξηθεί η παρακίνησή τους και η εργασιακή τους ικανοποίηση. Όσον αφορά τις αμοιβές, οι Δήμοι και κατ' επέκταση η Γ.Γ.Α. που αποτελεί και το βασικό χρηματοδότη για τις αποζημιώσεις των γυμναστών, προτείνεται να αυξήσουν την ωριαία αποζημίωση, να εξασφαλίσουν από κοινού την μηνιαία καταβολή μισθού στους εργαζόμενους αλλά και τη σταθερή έναρξη και λήξη των προγραμμάτων. Ένα σταθερό πρόγραμμα αμοιβής και κάποια επιπλέον κίνητρα σε περίπτωση αύξησης των αθλουμένων, θα προσελκύσει στους Δήμους ικανούς γυμναστές που θα αναβαθμίσουν ακόμη περισσότερο τις παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες.

Από την διερεύνηση του προφίλ των μελών παρατηρήθηκε υψηλό ποσοστό συμμετοχής στα προγράμματα της τρίτης ηλικίας. Η υλοποίηση νέων προγραμμάτων που θα προσελκύσει και άλλα άτομα αυτής της ηλικιακής ομάδας ενδείκνυται. Γενικότερα ποικιλία δραστηριοτήτων που θα προάγει την δια βίου άσκηση διαφαίνεται από τα δημογραφικά αποτελέσματα ότι ενδιαφέρει τους αθλούμενους. Τα αθλητικά στελέχη των Δήμων λοιπόν πρέπει να διερευνούν συνεχώς τις τάσεις και τις επιθυμίες των πελατών τους, προκειμένου να πετύχουν τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση τους, τη διατήρηση του αριθμού τους, αλλά και την προσέλευση νέων. Τέλος η μεικτή αξιολόγηση θα πρέπει να εφαρμοστεί σε μεγαλύτερα δείγματα για να αναπτυχθούν εκτενέστερα οι εννοιολογικές και λειτουργικές χρήσεις της

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Afthinos, Y. & Theodorakis, N. (Ed.). (1999). A First Approach to Measure Service Quality in Greek Fitness Centers. *Proceedings of the 7th Congress of the European Association for Sport Management*. Thessaloniki, Greece: Hellenic Association of Sport Management.
- Αλεξανδρής, Κ. (2006). *Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Οργανισμών και Επιχειρήσεων Αθλητισμού και Αναψυχής*. Θεσσαλονίκη: Χριστοδουλίδη.
- Alexandris, K., Zaxariadis, P., Tsorbatzoudis, C. & Grouios, G. (2004). An Empirical Investigation of the Relationships among Service Quality, Satisfaction and Psychological Commitment in a Health Club Context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N. & Kasiara, A. (2001). The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: An Exploratory Study in the Context of Private Fitness Clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 1, 251-280.
- Alexandris, K., Papadopoulos, P., Palialia, E., & Vasiliadis, T. (1999). Customer Satisfaction: A comparison between Public and Private Sport and Fitness Clubs in Greece. *European Journal for Sport Management*, 6, 1-14.
- Alexandris, K. & Palialia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centers in Greece: An exploratory study. *Managing Leisure*, 4, 218-229.
- Αυθίνος, Γ. (1998). *Άσκηση – Άθληση Κινητική Αναψυχή. Οργανωτική Διάσταση*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Αθηνών Τ.Ε.Φ.Α.Α.
- Beard, J. & Ragheb, M. (1980). Measuring Leisure Satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12, 20-33.
- Bentler, P. M. (1995). *EQS: Structural equations program manual*. Los Angeles, CA: BMDP Statistical Software.
- Berger, B. (1996). Psychological benefits of an active lifestyle: What we know and what we need to know? *Quest*, 48, 330-353.
- Brady, M. K. & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptual Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Carmichael, D. (2001). Sport for All overview. Sport Alliance of Ontario. www.lin.ca.
- Γενική Γραμματεία Αθλητισμού. Εθνική Επιτροπή Μαζικού Αθλητισμού (1998). *Οδηγός Προγραμμάτων Μαζικού Αθλητισμού*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Chang, K. & Lee, C. (2004). Relationship among Service Quality, Customer Satisfaction, and Renewal Intentions in Health/Fitness Clubs. *International Journal of Sport Management*, 5, 306-315.
- Chelladurai, P. (1999). *Human Resource Management in Sport and Recreation*. Champaign, IL.: Human Kinetics.
- Γκουζελιάν, Π., Θεοδωράκης, Ν., Κώστα, Γ. & Γαργαλιάνος, Δ. (2002). Η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια. *Πρακτικά από το 3^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.
- Γουλιμάρης, Δ., Σερμπέζης, Β. & Θεοδωράκης, Ν. (1999). Η διερεύνηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών στις παραστάσεις παραδοσιακού χορού στην Ελλάδα. *Αθλητική Απόδοση και Υγεία*, 1, 359-369.
- Cousineu C. (1999). Leisure and Recreation and the “Sport for All” Policy in Developing Countries: a Critical Examination. In M. F. Collins & I. S. Cooper (Eds.), *Leisure management: issues and applications* (p. 299-311). New York: Wallingford Oxon UK
- Γραμματικόπουλος Β. (2006). Εκπαιδευτική αξιολόγηση: Μοντέλα αξιολόγησης

- εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Αναζητήσεις στη Φυσική Αγωγή και τον Αθλητισμό. www.hape.gr/emag.asp.
- Γραμματικόπουλος, Β. (2004). *Αξιολόγηση καινοτόμων προγραμμάτων φυσικής αγωγής: Εφαρμογή στο πρόγραμμα της Ολυμπιακής Παιδείας*. Α δημοσίευτη διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Τ.Ε.Φ.Α.Α.
- Γραμματικόπουλος, Β., Τσιγγίλης, Ν. & Κουστέλιος, Α. (2002). Αξιολόγηση προγραμμάτων άθλησης. Ανάπτυξη της ικανότητας αξιολόγησης. *Πρακτικά από το 3^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Δημητρόπουλος, Ε. (2002). *Εκπαιδευτική αξιολόγηση. Η αξιολόγηση της εκπαίδευσης και του εκπαιδευτικού έργου*. Αθήνα: Γρηγόρη.
- Εθνική Επιτροπή Μαζικού Αθλητισμού & Πανελλήνια Επιτροπή Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών (1998). *Πρακτικά 1^{ου} Πανελλήνιου συνεδρίου Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*. Αθήνα, Ελλάδα: Ε.Ε.Μ.Α. & Π.Ε.Δ.Α.Ο.
- Fitzpatrick, J.L., Sanders, J.R. & Worthen, B.R. (2004). *Program Evaluation. Alternative Approaches and Practical Guidelines*. U.S.A.: Pearson Education, Inc.
- Frechtling, J., Sharp, L. & Westat (1997). *User-Friendly Handbook for Mixed Method Evaluations*. U.S.A.: National Science Foundation.
- Gajda, R. & Jewiss, J. (2004). Thinking about how to evaluate your program? these strategies will get you started. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 9, 48-59.
- Grammatikopoulos, V., Tsigilis, N., Koustelios, A. & Theodorakis, Y. (2005). Evaluating the implementation of an Olympic education program in Greece. *International Review of Education*, 51, 427-438.
- Grammatikopoulos, V., Koustelios, A., Tsigilis, N. & Theodorakis, Y. (2004). Applying dynamic evaluation approach in education. *Studies in Educational Evaluation*, 30, 255-263.
- Grantham, W.C., Patton, R.W., York, T.D. & Winick, M.L. (1998). *Health Fitness Management. Comprehensive Resource for managing and Operating Programs and Facilities*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Hennig-Thurau, T. & Klee, A. (1997). The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development. *Psychology & Marketing*, 14, 737-764.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G. & Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Hoyle, R. H. & Panter, A. T. (1995). Writing about structural equation models. In R.H. Hoyle (Eds.), *Structural equation modelling: Concepts, issues, and applications* (pp.158-176). Thousand Oaks CA: Sage.
- Hu, L. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Θεοδωράκης, Δ., Ζαχαριάδης, Π. & Πετρίδου, Χ. (2004). Η εξέταση των ψυχομετρικών χαρακτηριστικών της « Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών » σε γυμναστήρια. *Φυσική Αγωγή & Αθλητισμός*, 54, 37-44.
- Κάκκος, Β. & Σταύρου, Ν. Α. (2004). Τοπικό ολοκληρωμένο πρόγραμμα ανάπτυξης «Άθλησης για όλους». *Πρακτικά από το 5^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Πάτρα, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.

- Καμπίτσης, Χ. & Χαραχούσου-Καμπίτση, Υ. (1999) *Τεχνικές της Έρευνας στις Αθλητικές Επιστήμες*. Θεσσαλονίκη: Μαϊάνδρος.
- Κεντρική Ένωση Δήμων & Κοινοτήτων Ελλάδος. (2005). Τοπική Αυτοδιοίκηση & Αθλητισμός. Πρακτικά Συνεδρίου. Αθήνα, Ελλάδα: Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.
- Kim, D. & Kim, S. (1995). QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Κουθούρης, Χ., Κατσιμάνης, Γ. & Κώστα, Γ. (2001). Εκτίμηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής «Ενεργητικών Διακοπών». *Άθληση και Κοινωνία*, 27, 64-72.
- Κούλη, Ε., Καμπίτσης, Χ. & Θεοδωράκης, Ν. (2002). Διερεύνηση της ικανοποίησης πελατών : Η περίπτωση ενός γυμναστηρίου πολυτελούς ξενοδοχείου. *Πρακτικά από το 3^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.
- Κουτσούκη, Δ., Σκορδίλης, Ε., Σπαρτάλη, Ι., Χαρίτου, Σ., Ασωνίτου, Κ., Κάκκος, Β. & Σταύρου, Ν. (2003). Ποιοτική αξιολόγηση προγραμμάτων «Άθλησης για όλους» στην Ελλάδα. *Η Ελλάδα σε κίνηση*, 5, 14-23.
- Lam, E. T. C., Zhang, J. J. & Jensen, B. E. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs. *Measurement in physical education and exercise science*, 9, 79-111.
- Lawrenz, F. & Huffman, D. (2002). The Archipelago Approach To Mixed Method Evaluation. *American Journal of Evaluation*, 23, 331-338.
- Luo, M. & Dappen, L. (2005). Mixed-methods design for an objective-based evaluation of a magnet school assistance project. *Evaluation and Program Planning*, 28, 109-118.
- Mamade, P., Pires, G. & Colaco, C. (1998). The Municipality and Sport Contribution for the Definition of Segmentation Strategies of Sports Offer. Study Applied to the Municipality of Almada. *Proceedings of the 6th Congress European Association for Sport Management*. Madeira, Portugal.
- MacKay, K. J. & Crompton, J.L. (1990). Measuring the Quality of Recreation Services. *Journal of Park & Recreation Administration*, 8, 47-56.
- Mark, M. M., Henry, G.T. & Julnes, G. (1999). Toward an Integrative Framework for Evaluation Practice. *American Journal of Evaluation*, 20, 177-198.
- McConney, A., Rudd, A. & Ayres, R. (2002). Getting to the Bottom Line: A Method for Synthesizing Findings Within Mixed-method Program Evaluations. *American Journal of Evaluation*, 23, 121-140.
- Mull, R. F., Bayless, K. G., Ross, C. M. & Jamieson, L. M. (1997). *Recreational Sport Management*. USA: Human Kinetics.
- Nidle, J. & Sockey, S. (1995). *Evaluation Handbook*. Albnquerque, NM: New Mexico Highlands University.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Judgments. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Παπαδημητρίου, Δ. (2001). Μεθοδολογία της έρευνας στην οργάνωση και διοίκηση. Δ. Γαργαλιάνος & Γ. Αυθίνος (Επιμέλεια), *Αθλητικό μάνατζμεντ: Διεπιστημονική προσέγγιση* (σελ.169-186). Θεσσαλονίκη: University studio press.
- Papadimitriou, D. & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A re-examination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9, 157-164.
- Παπαδημητρίου, Δ. (2000). Η διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των δημοτικών αθλητικών φορέων. *Πρακτικά από το 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*. Αθήνα, Ελλάδα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Παπαδημητρίου, Δ. (1997). Έλεγχος και αξιολόγηση της οργανωτικής απόδοσης.

- Δ. Παπαδημητρίου & Δ. Γαργαλιάνος (Επιμέλεια), *Το μάνατζμεντ του αθλητισμού : Εισαγωγή σε βασικά θέματα οργάνωσης και διοίκησης αθλητικών οργανισμών* (σελ. 75-83). Αθήνα: Αθλότυπο.
- Παπαδημητρίου, Δ. (1996). Ο Ελληνικός αθλητικός οργανισμός εν όψει του 2000. Προσπερνώντας οργανωτικά προβλήματα, αντιδρώντας στις προκλήσεις. *Πρακτικά από το 1^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 6, 31-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 7, 201-230.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). Servqual: a multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication form future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Πετρίδου, Χ., Θεοδωράκης, Ν., Ταξιλάρης, Κ., Πυλιανίδης, Θ. & Αντωνίου, Π. (2003). Διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών: Η περίπτωση ενός Δημοτικού Αθλητικού Οργανισμού. *Πρακτικά από το 4^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Πειραιάς, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.
- Sallis, J. F. & Owen, N. (1999). *Physical activity and behavioral medicine*. London: Sage Publications.
- Slack, T. (1997). *Understanding Sport Organizations. The Application of Organization Theory*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Σταύρου, Ν. & Κάκκος, Β. (2000). Βαθμός ικανοποίησης πολιτών από τις προσφερόμενες αθλητικές δημοτικές υπηρεσίες σε προγράμματα «Άθλησης για όλους». *Πρακτικά από το 3^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.
- Stevenson, J. F., Florin, P., Scott Mills, D. & Andrade, M. (2002). Building evaluation capacity in human service organizations: a case study. *Evaluation and Program Planning*, 25, 233-243
- Stufflemean, D. L. (2001). Evaluation model. *New Directions for Evaluation*, 89, 7-98.
- Teddlie, C. & Tashakkori, A. (2003). Major issues and controversies in the use of mixed methods in the social and behavioral sciences. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Telema, R., Yang, X., Laakso, L. & Vikari, J. (1997). Physical activity in childhood and adolescence as predictor of physical activity in young adulthood. *American Journal of Preventive Medicine*, 13, 317-323
- Τζέτζης, Γ. (2000). Οργάνωση και Διοίκηση αθλητικών προγραμμάτων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. *Πρακτικά από το 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*. Αθήνα, Ελλάδα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Τζέτζης, Γ. (2002). Σχεδιασμός και οργάνωση αθλητικών προγραμμάτων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. *Πρακτικά Συνεδρίου για την Ανάπτυξη του Μαζικού Αθλητισμού στις τοπικές κοινωνίες*. Αθήνα, Ελλάδα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P. & Sarmento, P. (2004). Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8, 27-44.

- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A. & Koustelios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality*, 6, 5-22.
- Torkildsen, G. (1999). *Leisure and recreation management*. London: E & FN SPON.
- Triado, X. M., Aparicio, P. & Rimbau, E. (1999). Identification of factors of customers' satisfaction in municipal sport centres in Barcelona: Some suggestions for satisfaction improvement. *Cyber Journal of Sport Marketing*, (on-line serial) 13.
- Τσιγγίλης, Ν., Μασμανίδης, Θ. & Κουστέλιος, Α. (2004). Εξέταση της δομικής εγκυρότητας του ερωτηματολογίου της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των συμμετεχόντων σε προγράμματα άθλησης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. *Φυσική Αγωγή & Αθλητισμός*, 54, 27-36.
- Tsintsifa, E., Sarri, K., Zourlantani, S., Tsiligkiroglou-Fachantidou, A. & Kosta, G. (Ed.). (1999). Measuring the Quality of Fitness Facilities. *Proceedings of the 7th Congress of the European Association for Sport Management*. Thessaloniki, Greece: Hellenic Association of Sport Management.
- Τσιότσου, Ρ. (2000). Μάρκετινγκ Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών / Επιχειρήσεων. *Πρακτικά από το 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*. Αθήνα, Ελλάδα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Τσιότσου, Ρ. (2001). Το μάνατζμεντ και ο ρόλος του στον αθλητισμό. Δ. Γαργαλιάνος & Γ. Αυθίνο (Επιμέλεια), *Αθλητικό μάνατζμεντ: Διεπιστημονική προσέγγιση* (σελ.27-40). Θεσσαλονίκη: University studio press.
- Υφαντίδου, Γ., Κώστα, Γ., Μιχαλοπούλου, Μ. & Αστραπέλλος, Κ. (2005). Σύγκριση κριτηρίων επιλογής προγραμμάτων άθλησης μεταξύ των ασκούμενων & των Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών. *Πρακτικά από το 6^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Ηράκλειο, Ελλάδα: Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού.
- Waysman, M. & Savaya, R. (1997). Mixed Method Evaluation: A Case Study. *Evaluation Practice*, 18, 227-237.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of Service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

(Service Quality Scale)

Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις:

	Διαφωνώ Απόλυτα							Συμφωνώ Απόλυτα
Υπάρχει ποικιλία προγραμμάτων	1	2	3	4	5	6	7	
Οι εγκαταστάσεις είναι καθαρές	1	2	3	4	5	6	7	
Ο εξοπλισμός είναι σε καλή κατάσταση	1	2	3	4	5	6	7	
Υπάρχει ποικιλία οργάνων γυμναστικής	1	2	3	4	5	6	7	
Οι χώροι άσκησης είναι ευρύχωροι	1	2	3	4	5	6	7	
Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές	1	2	3	4	5	6	7	
Το προσωπικό είναι έμπειρο	1	2	3	4	5	6	7	
Το προσωπικό είναι αξιόπιστο	1	2	3	4	5	6	7	
Το προσωπικό είναι καλά καταρτισμένο	1	2	3	4	5	6	7	
Το προσωπικό είναι έμπιστο	1	2	3	4	5	6	7	
Το προσωπικό παρέχει εξατομικευμένα προγράμματα	1	2	3	4	5	6	7	
Το προσωπικό είναι ευγενικό	1	2	3	4	5	6	7	
Οι προτάσεις των πελατών λαμβάνονται υπόψη	1	2	3	4	5	6	7	
Τα προβλήματα επιλύονται γρήγορα	1	2	3	4	5	6	7	
Η ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών είναι άμεση	1	2	3	4	5	6	7	
Οι πελάτες ενημερώνονται αμέσως για τυχόν αλλαγές	1	2	3	4	5	6	7	
Τα προγράμματα αρχίζουν στην ώρα τους	1	2	3	4	5	6	7	
Παρέχονται ακριβείς πληροφορίες για το καθημερινό ωρολόγιο πρόγραμμα	1	2	3	4	5	6	7	
Το προσωπικό είναι συνεπές στα καθήκοντα του	1	2	3	4	5	6	7	
Η περιγραφή των προγραμμάτων άσκησης είναι ακριβής	1	2	3	4	5	6	7	
Τα προγράμματα με βοήθησαν να:								
Αυξήσω την ενέργειά μου	1	2	3	4	5	6	7	
Βελτιώσω την υγεία μου	1	2	3	4	5	6	7	
Βελτιώσω τη διάθεσή μου	1	2	3	4	5	6	7	
Βελτιώσω την ψυχολογική μου κατάσταση	1	2	3	4	5	6	7	
Βελτιώσω την φυσική μου κατάσταση	1	2	3	4	5	6	7	
Βελτιώσω την εμφάνισή μου	1	2	3	4	5	6	7	

Copyright ©

K. Alexandris

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
(Customer Satisfaction Scale)

Παρακάτω σας παρουσιάζουμε κάποιες δηλώσεις οι οποίες αναφέρονται στα προγράμματα άθλησης που παρακολουθείτε και τη συμμετοχή σας σε αυτά. Εκτιμήστε κατά πόσο είναι αληθείς ή ψευδείς, τοποθετώντας ένα κύκλο στην απάντηση που σας εκφράζει.

	Δεν αληθεύει	Σπάνια αληθεύει	Μερικές φορές αληθεύει	Συχνά αληθεύει	Πάντα αληθεύει
Τα προγράμματα στα οποία συμμετέχω αυξάνουν τις γνώσεις μου.	1	2	3	4	5
Τα προγράμματα στα οποία συμμετέχω μου δίνουν την ευκαιρία να δοκιμάσω καινούριες εμπειρίες	1	2	3	4	5
Τα προγράμματα στα οποία συμμετέχω με βοηθάνε να γνωρίσω καλύτερα τον εαυτό μου.	1	2	3	4	5
Τα προγράμματα στα οποία συμμετέχω μου δίνουν την ευκαιρία να χρησιμοποιήσω ποικίλες δεξιότητες	1	2	3	4	5
Η άσκηση στο γυμναστήριο (στο πρόγραμμα) μου δίνει τη δυνατότητα να γνωρίσω νέους ανθρώπους.	1	2	3	4	5
Η άσκηση στο γυμναστήριο (στο πρόγραμμα) μου δίνει τη δυνατότητα να αναπτύξω κοινωνικές σχέσεις.	1	2	3	4	5
Οι συνασκούμενοι μου στο γυμναστήριο(στο πρόγραμμα) είναι φιλικοί προς εμένα.	1	2	3	4	5
Η άσκηση στο γυμναστήριο(στο πρόγραμμα) με βοηθάει να χαλαρώνω.	1	2	3	4	5
Η άσκηση στο γυμναστήριο(στο πρόγραμμα) με βοηθάει να αποβάλω το στρες	1	2	3	4	5
Η άσκηση στο γυμναστήριο(στο πρόγραμμα) συνεισφέρει στην ψυχική μου υγεία.	1	2	3	4	5
Η άσκηση στο γυμναστήριο(στο πρόγραμμα) μου δίνει ένα αίσθημα εσωτερικής επιτυχίας	1	2	3	4	5
Τα προγράμματα στα οποία συμμετέχω με βοηθάνε να είμαι υγιής.	1	2	3	4	5
Τα προγράμματα στα οποία συμμετέχω βελτιώνουν την φυσική μου κατάσταση.	1	2	3	4	5
Τα προγράμματα στα οποία συμμετέχω βοηθάνε στη σωματική μου αποκατάσταση.	1	2	3	4	5
Οι χώροι στους οποίους ασκούμαι είναι καθαροί.	1	2	3	4	5
Οι χώροι στους οποίους ασκούμαι είναι ελκυστικοί.	1	2	3	4	5
Οι χώροι στους οποίους ασκούμαι είναι όμορφοι.	1	2	3	4	5
Οι χώροι στους οποίους ασκούμαι έχουν καλό σχεδιασμό.	1	2	3	4	5
Τα αποδυτήρια του γυμναστηρίου είναι καθαρά.	1	2	3	4	5
Ο Δήμος προσφέρει ενδιαφέροντα προγράμματα για μένα.	1	2	3	4	5

Ο Δήμος προσφέρει μεγάλη ποικιλία προγραμμάτων	1	2	3	4	5
Οι γυμναστές είναι φιλικοί	1	2	3	4	5
Η καθοδήγηση των γυμναστών κατά τη διάρκεια της άσκησης είναι καλή	1	2	3	4	5
Το προσωπικό του Δήμου είναι εξυπηρετικό.	1	2	3	4	5
Οι γυμναστές είναι επιστημονικά καταρτισμένοι.	1	2	3	4	5

Συνολικά από τα δημοτικά προγράμματα είμαι...

Απόλυτα
ικανοποιημένος / η
1
2
3
4

Απόλυτα
δυσανεστημένος / η
5

1. Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το δημοτικό γυμναστήριο είναι πολύ υψηλή

Διαφωνώ απόλυτα
1
2
3
4

Συμφωνώ απόλυτα
5

2. Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το δημοτικό γυμναστήριο

Δεν ανταποκρίνεται στις
προσδοκίες μου
1
2
3
4

Ξεπερνά
προσδοκίες μου
5

3. Συνολικά το επίπεδο υπηρεσιών του δημοτικού γυμναστηρίου είναι

Πολύ χαμηλό
1
2
3
4

Πολύ υψηλό
5

4. Αντιμετωπίσατε ποτέ κάποιο πρόβλημα με τις υπηρεσίες που παρέχει το δημοτικό γυμναστήριο;

NAI ☐ **OXI** ☐

5. Αν, απαντήσατε NAI, λύθηκε το συγκεκριμένο πρόβλημα;

NAI ☐ **OXI** ☐

Φύλο: Άνδρας ☐ Γυναίκα ☐

Ημερομηνία γέννησης : τι επάγγελμα κάνετε;

Κατά μέσο όρο πόσο συχνά επισκέπτεστε τα δημοτικά γυμναστήρια την εβδομάδα;

Κάθε μέρα ☐ 4 - 6 φορές ☐ 2 - 3 φορές ☐ 1 φορά ☐ Λιγότερο από μία φορά ☐

Πόσες ώρες γυμνάζεστε τη φορά;

Μέχρι 1 ώρα ☐ 1 - 2 ώρες ☐ 2 - 3 ώρες ☐ πάνω από 3 ώρες ☐

Πόσα χρόνια παρακολουθείται τα δημοτικά προγράμματα;

Λιγότερο από 1 χρόνο ☐ από 1 – 3 χρόνια ☐ από 3 χρόνια και πάνω ☐

Ποιο ή ποια από τα παρακάτω δημοτικά προγράμματα παρακολουθείτε;

Λατινοαμερικάνικους χορούς ☐ Γυμναστική στην Τρίτη ηλικία ☐

Παραδοσιακούς χορούς ☐ Διορθωτική γυμναστική ☐

Τένις ☐

Αεροβική γυμναστική ☐

Σουηδική γυμναστική ☐

Όργανα μυϊκής ενδυνάμωση ☐

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ
ΛΙΣΤΑ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ

Λίστα παρατήρησης

	ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	ΜΑΡΤΙΟΣ	ΑΠΡΙΛΙΟΣ
Συνέπεια	1	1	1	1	1	1
	2	2	2	2	2	2
	3	3	3	3	3	3
Γνώση αντικειμένου	1	1	1	1	1	1
	2	2	2	2	2	2
	3	3	3	3	3	3
Ευγενικός -- επικοινωνιακός	1	1	1	1	1	1
	2	2	2	2	2	2
	3	3	3	3	3	3
Μεταδοτικότητα	1	1	1	1	1	1
	2	2	2	2	2	2
	3	3	3	3	3	3
Εμφάνιση	1	1	1	1	1	1
	2	2	2	2	2	2
	3	3	3	3	3	3

(1= πολύ καλός, 2 = καλός, 3 = μέτριος)

1. **συνέπεια**
2. **γνώση αντικειμένου** (περιέχει ποικιλία ασκήσεων, προσαρμοστικότητα στους αθλούμενους, δομή και οργάνωση ώρας, ικανότητα να προσελκύσει και να διατηρήσει πελάτες χωρίς μεγάλα διαλείμματα σωστή χρήση του χρόνου, προσαρμογή του μαθήματος ανάλογα με το κοινό (αρχάριοι προχωρημένοι),
3. **ευγένεια, κοινωνικότητα, καλή επικοινωνία**
4. **μεταδοτικότητα**
5. **εμφάνιση αθλητική περιβολή, αθλητικό παράστημα.**